

**Gemines**<sup>®</sup>

**Estudio Sucursales  
ChileAtiende.  
Principales resultados**

**Santiago , Marzo 2013**

# Ficha técnica

## Tipo de Estudio:

Medición de carácter cuantitativo.

El Universo está compuesto por todas aquellas personas, hombres y mujeres, mayores de 18 años, que asintieran a las sucursales consideradas de Chile Atiende, durante el período de toma de datos.

El estudio fue de carácter presencial, en las sucursales de Chile Atiende.

## Tamaño de la Muestra:

La muestra es de **1066** casos, distribuidos proporcionalmente, según el número de visitas realizadas, en las sucursales consideradas durante el año 2012.

## Fecha de aplicación:

La toma de datos se realizó entre el 31 de Enero y 15 de Febrero del año 2013.

# Índice de Contenidos

<u>Muestra</u>	4
<u>Objetivos</u>	6
<u>Principales Resultados</u>	7
<u>Caracterización de la muestra</u>	8
<u>Asistencia a sucursales</u>	10
<u>Trámites realizados</u>	15
<u>Razones para asistir a la sucursal</u>	25
<u>Desplazamiento y costos asociados</u>	31
<u>Tiempos destinados a traslado y atención</u>	39
<u>Solicitud de tiempos o permiso laboral.</u>	46
<u>Resumen Ejecutivo</u>	51
<u>Ideas Finales</u>	55

# Muestra

Región	Muestra Región	Sucursal	Muestra Sucursal
<b>Región de Tarapacá (I)</b>	25	<i>CAP Iquique</i>	26
<b>Región de Antofagasta (II)</b>	38	<i>CAP Antofagasta</i>	24
		<i>CAP Calama</i>	14
<b>Región de Atacama (III)</b>	22	<i>CAP Copiapó</i>	15
		<i>CAP Vallenar</i>	7
<b>Región de Coquimbo (IV)</b>	61	<i>CAP Ovalle</i>	18
		<i>CAP La Serena</i>	35
		<i>CA Salamanca</i>	8
<b>Región de Valparaíso (V)</b>	148	<i>CAP Quilpué</i>	44
		<i>CAP Valparaíso</i>	95
		<i>CA Cabildo</i>	9
<b>Región del Libertador Bernardo O'Higgins (VI)</b>	57	<i>CAP Rancagua</i>	42
		<i>CAP Santa Cruz</i>	15
<b>Región del Maule (VII)</b>	83	<i>CAP Curicó</i>	31
		<i>CAP Talca</i>	45
		<i>CA San Javier</i>	9
<b>Región del Biobío (VIII)</b>	135	<i>CAP Chillán</i>	46
		<i>CAP Concepción</i>	57
		<i>CAP Talcahuano</i>	28

# Muestra

Región	Muestra Región	Sucursal	Muestra Sucursal
Región de la Araucanía (IX)	65	<i>CAP Temuco</i>	45
		<i>CAP Victoria</i>	13
		<i>CA Loncoche</i>	7
Región de Los Lagos (X)	74	<i>CAP Osorno</i>	34
		<i>CAP Puerto Montt</i>	33
		<i>CA Purranque</i>	7
Región de Aysén General Carlos Ibáñez del Campo (XI)	9	<i>CAP Coyhaique</i>	9
Región de Magallanes (XII)	13	<i>CAP Punta Arenas</i>	15
Región de Los Ríos (XIV)	32	<i>CAP Valdivia</i>	27
		<i>CA Panguipulli</i>	5
Región de Arica y Parinacota (XV)	12	<i>CAP Arica</i>	12
Región Metropolitana (XIII)	290	<i>CAP Alameda</i>	101
		<i>CAP Independencia</i>	50
		<i>CAP Maipú</i>	55
		<i>CAP Melipilla</i>	28
		<i>CAP Puente Alto</i>	52
		<i>CA Curacaví</i>	5

# Objetivos

## Objetivo general

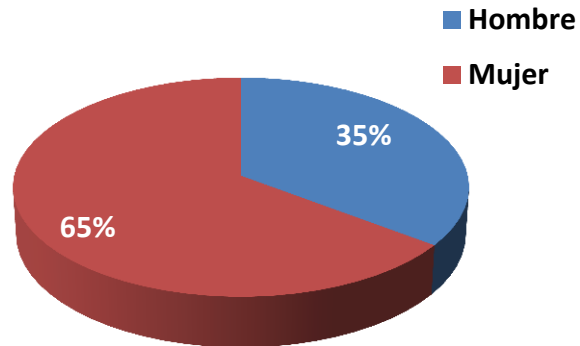
Realizar el levantamiento de información de una encuesta representativa de los usuarios de los servicios Chile Atiende en sucursales ubicadas a lo largo del país, para determinar parámetros que permitan estimar los ahorros de dinero y tiempo que experimentan los ciudadanos gracias a la existencia de esta red multiservicios del Estado.

## Objetivos Específicos

- Revisar el cuestionario propuesto por la contraparte técnica y pilotear su aplicación en las sucursales de la Región Metropolitana.
- Elaborar la planificación del trabajo de campo y sistemas de supervisión y validación de encuestas.
- Aplicar una encuesta a 1.066 usuarios, considerando una tasa de reemplazo del al menos un 20%, en 40 sucursales de la red Chile Atiende ubicadas a lo largo del país.
- Diseñar y poblar la base de datos de la encuesta.
- Aplicar validaciones a la base de datos en términos del tipo de dato ingresado, rangos, y consistencia interna y externa si corresponde.
- Análisis de resultados del levantamiento de datos, número de encuestas logradas por estrato, y errores efectivos.

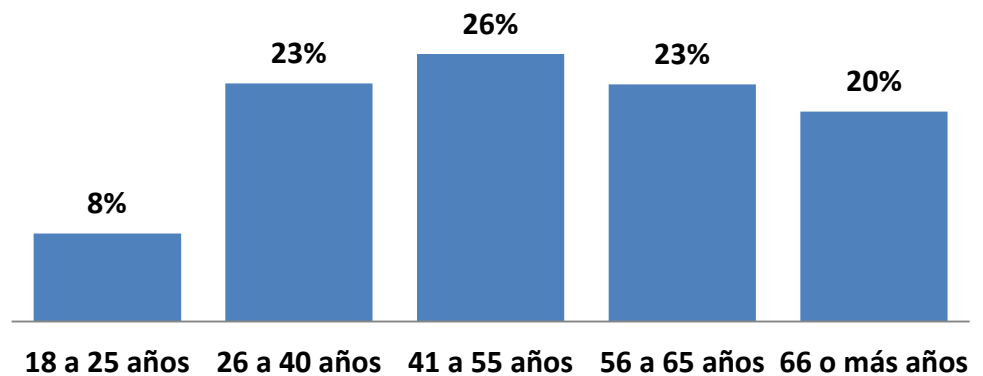
# Principales Resultados

## Caracterización de la muestra



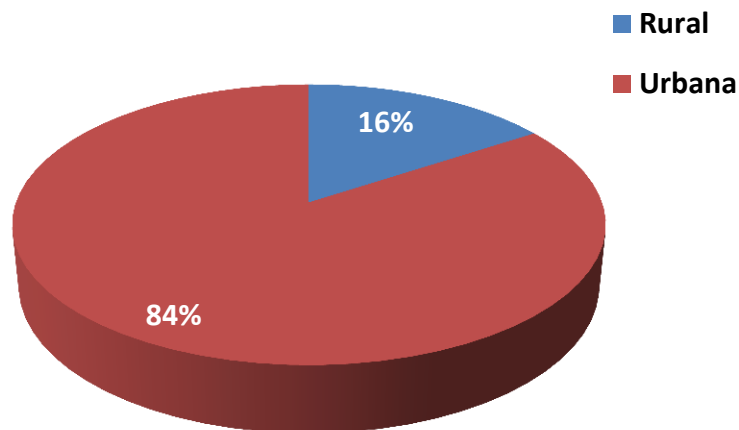
Existe una clara tendencia en la muestra a favor de las mujeres como las principales usuarias de las sucursales de Chile Atiende.

El 69% de los usuarios son mayores de 40 años



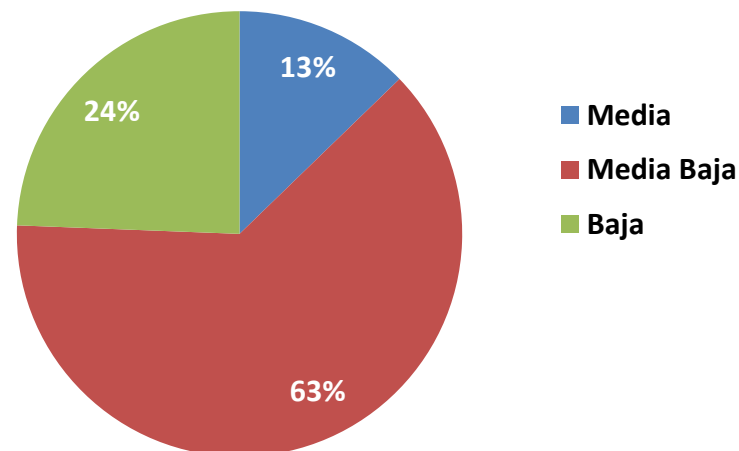


## Caracterización de la muestra



Los usuarios provenientes de comunas rurales superan levemente al 15% del universo de estudio.

Más del 85% corresponde al estrato medio bajo o bajo.

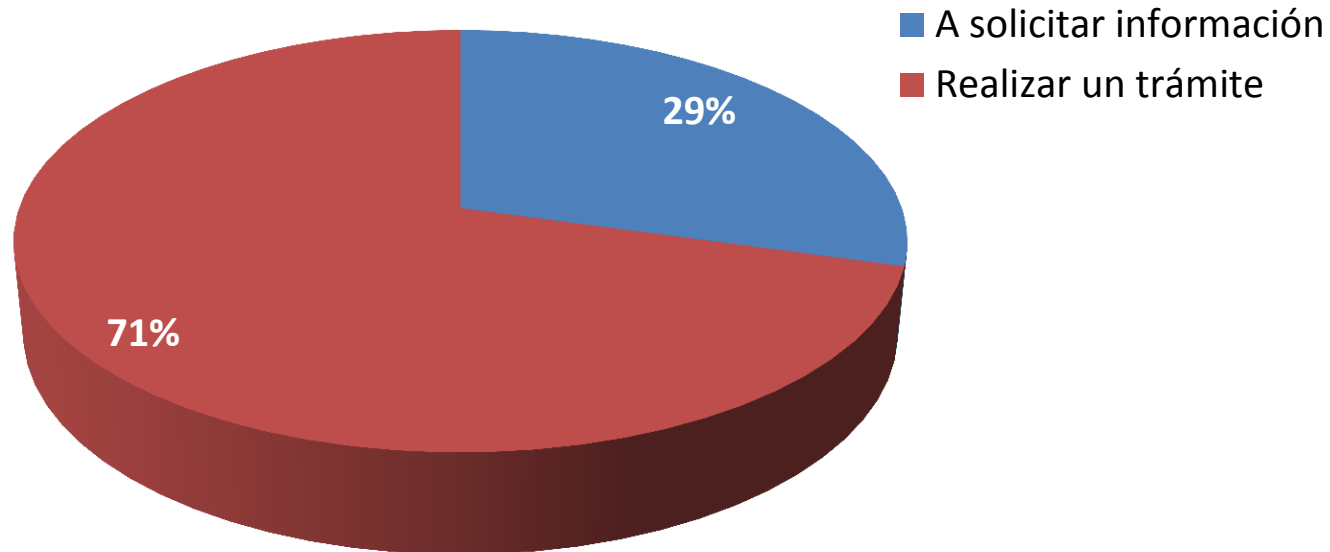


**Asistencia a sucursales.**

# Asistencia a sucursales

## Razón de asistencia a sucursales

Base: 1066 Casos



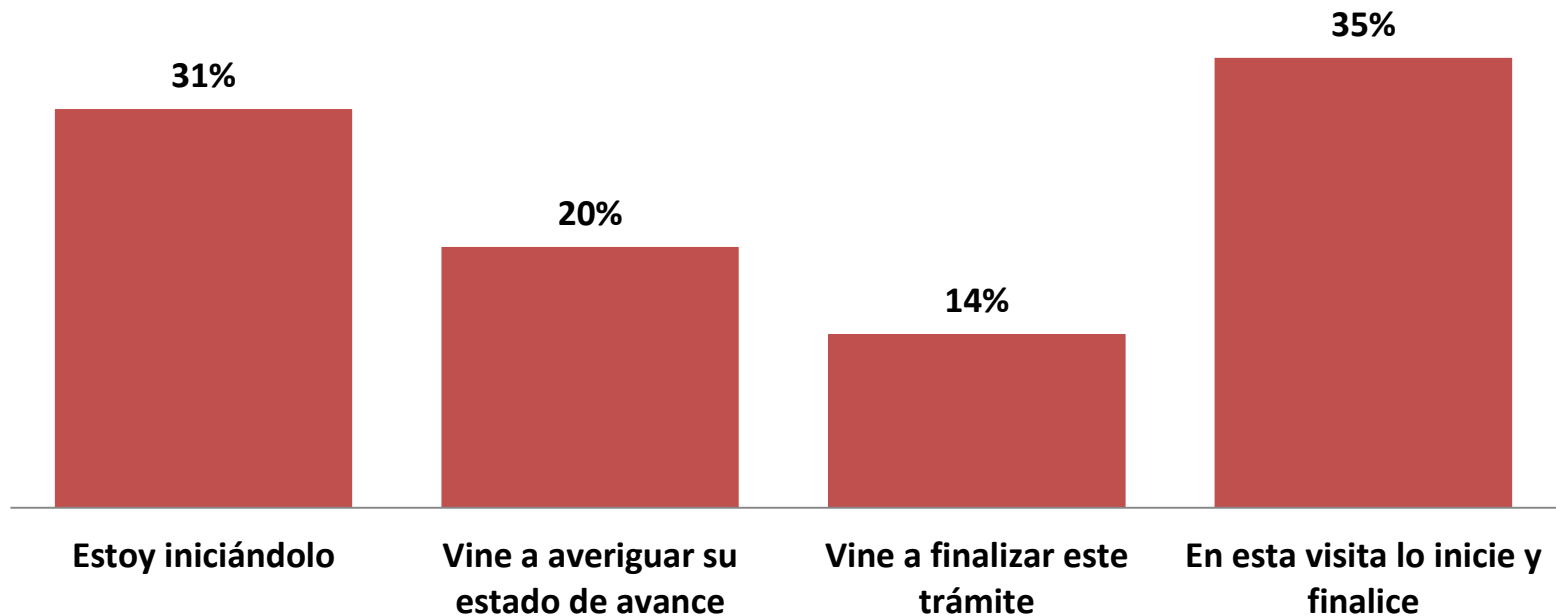
La principal razón de visita a las sucursales es la de realizar algún trámite, dos de cada tres entrevistados, busca comenzar, realizar un seguimiento o finalizar alguno de los trámites en Chile Atiende.

# Asistencia a sucursales

## Etapa en que se encuentra en este trámite

(Sub muestra : sólo quienes asisten a realizar algún trámite)

Base: 753 Casos

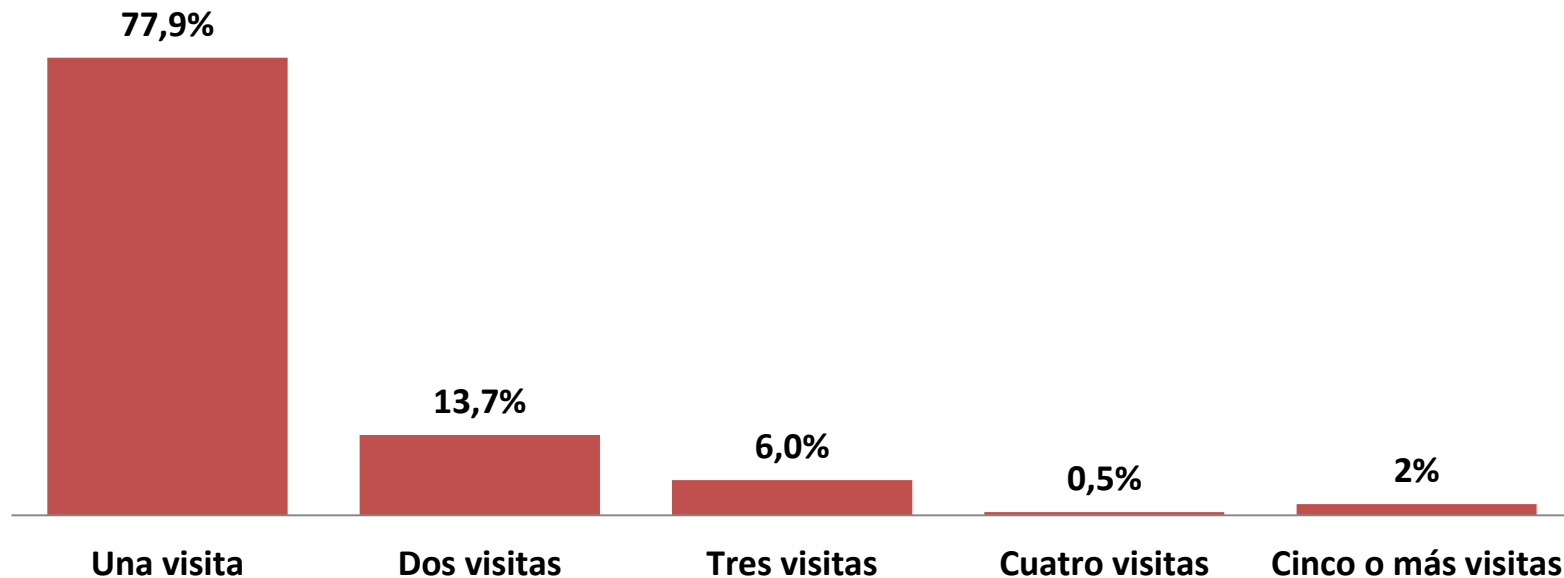


Prácticamente el 50% de los entrevistados se encontraba en etapa de cierre de su trámite, de entre estos el 70% comenzó y finalizó el trámite en cuestión en una única visita.

## Asistencia a sucursales

Cantidad de visitas que realizó para finalizar este trámite  
(Sub muestra: sólo quienes han finalizado sus trámites)

Base: 366 Casos



Para casi el 80% de los entrevistados bastó sólo una visita a la sucursal para finalizar su trámite

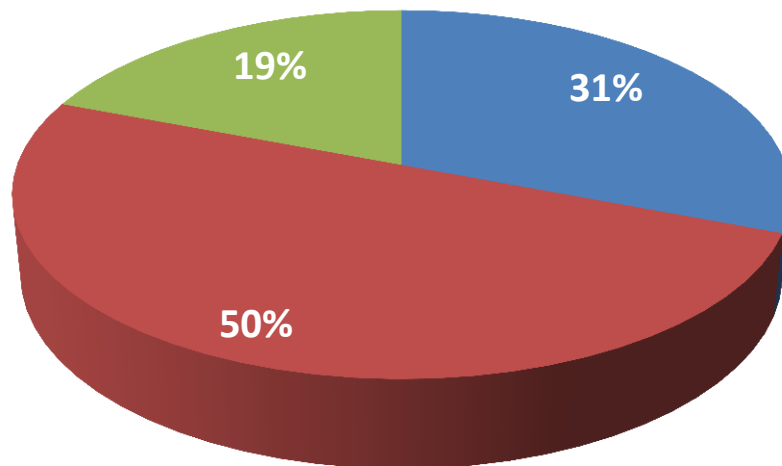
# Asistencia a sucursales

## Recibió información de la posibilidad de consultar por sus trámites por internet o por teléfono

(Sub muestra: Sólo quienes están iniciando su trámite o se acercaron a consultar el estado de avance del mismo)

Base: 387 Casos

■ Si      ■ No      ■ No Recuerda



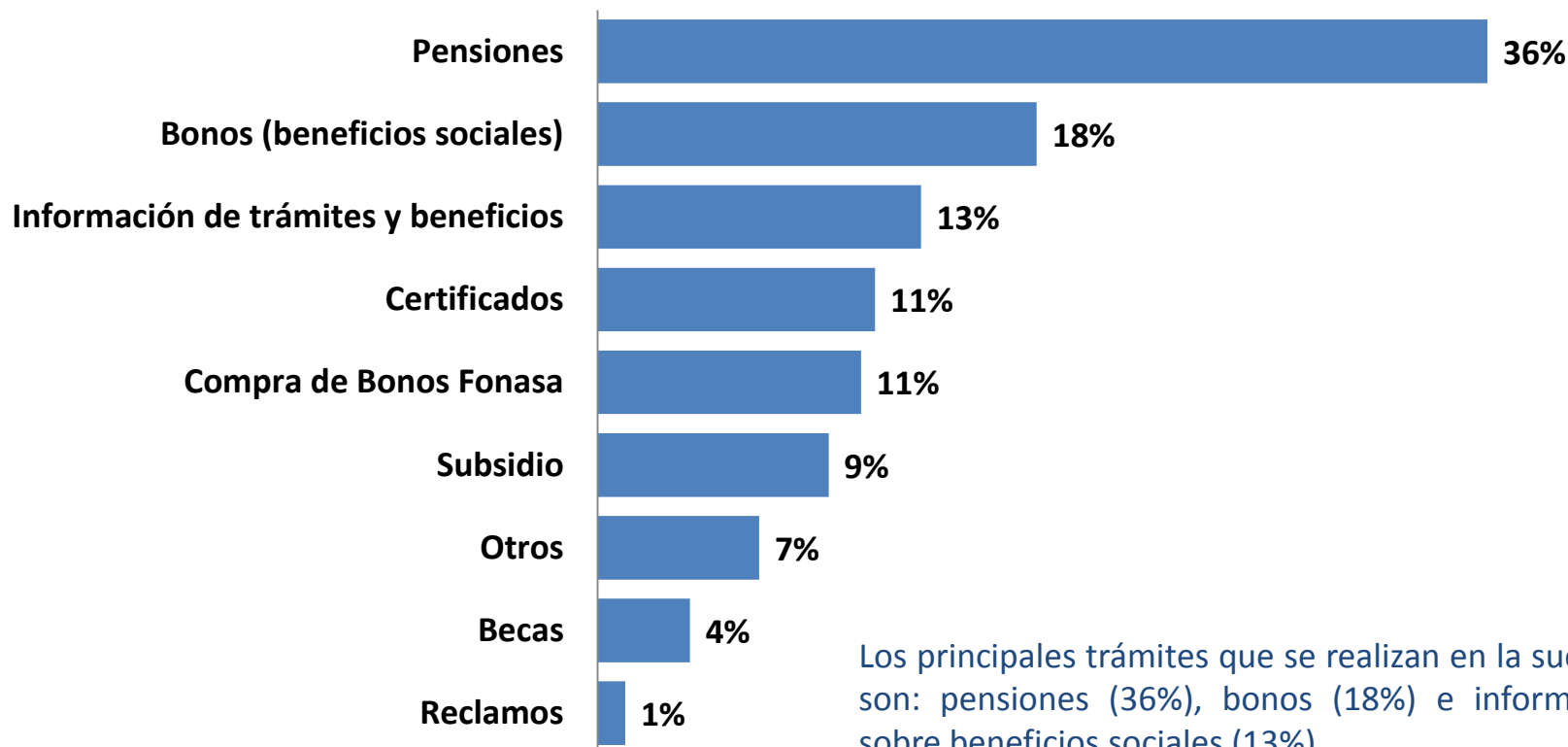
Entre aquellos que lo están iniciando o se encuentran en la “mitad” del mismo, sólo al 31% se le informó de la posibilidad de utilizar Internet o el Call Center del servicio, como fuente de información para el seguimiento de su gestión.

**Trámites realizados.**

# Trámites realizados

## Trámite que vino a realizar a la sucursal

Base: 1066 Casos



Los principales trámites que se realizan en la sucursal son: pensiones (36%), bonos (18%) e información sobre beneficios sociales (13%).

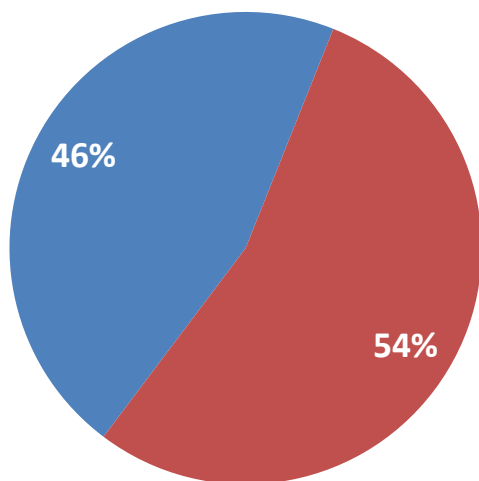


# Trámites realizados

Además de éste, ¿Ha realizado otros trámites en esta sucursal?

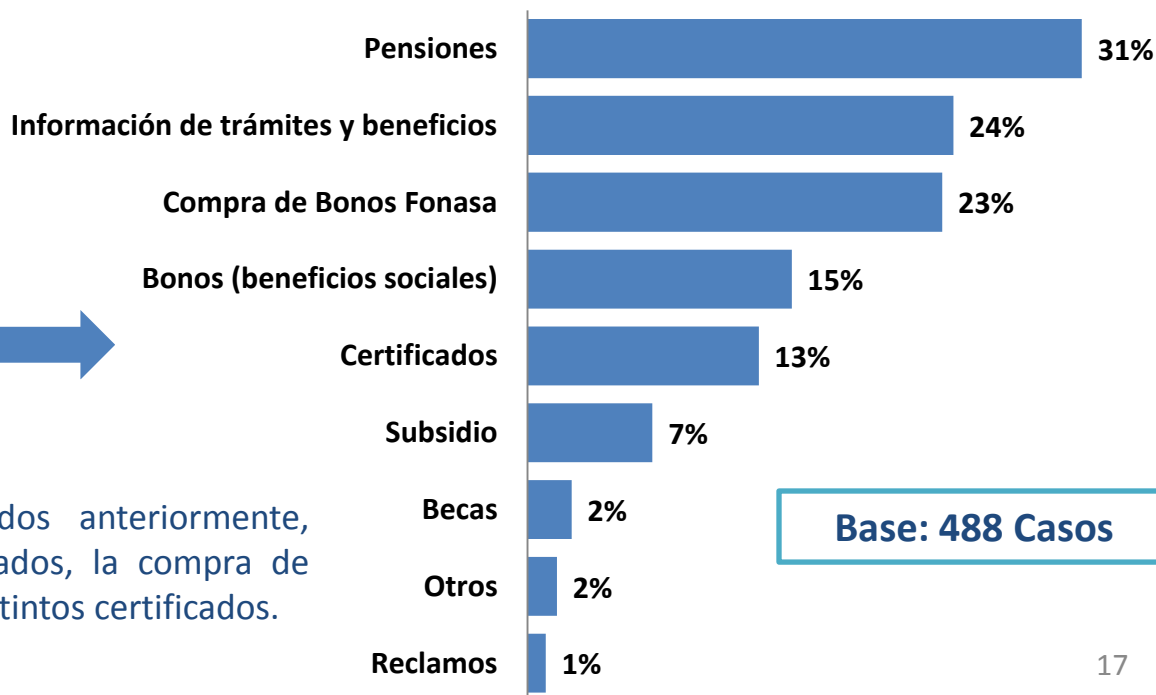
Base: 1066 Casos

■ Si ■ No



El 46% de los entrevistados además, ha realizado otro trámite distinto, en la misma sucursal.

## Trámites que ha realizado



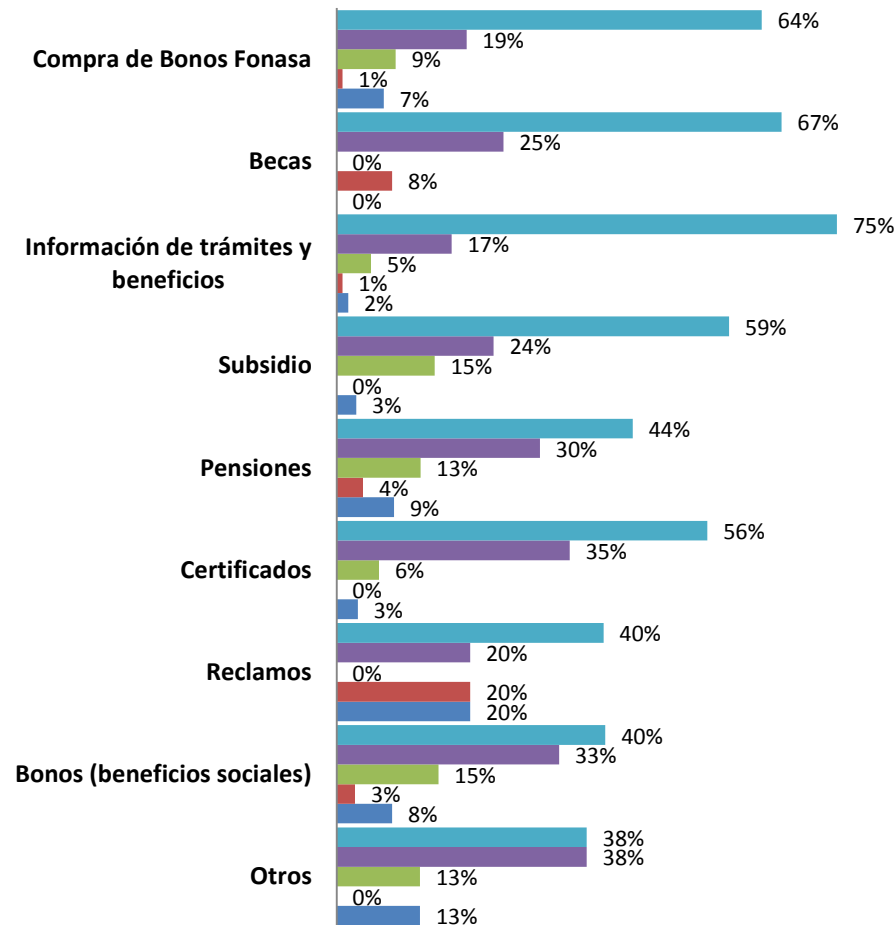
Base: 488 Casos

Entre estos “otros trámites” realizados anteriormente, destacan, además de los ya mencionados, la compra de Bonos Fonasa y la compra o retiro de distintos certificados.

# Trámites realizados

## Promedio de visitas realizadas, según trámite que vino a realizar

■ Una Visita ■ Dos Visitas ■ Tres Visitas ■ Cuatro Visitas ■ 5 o más visitas

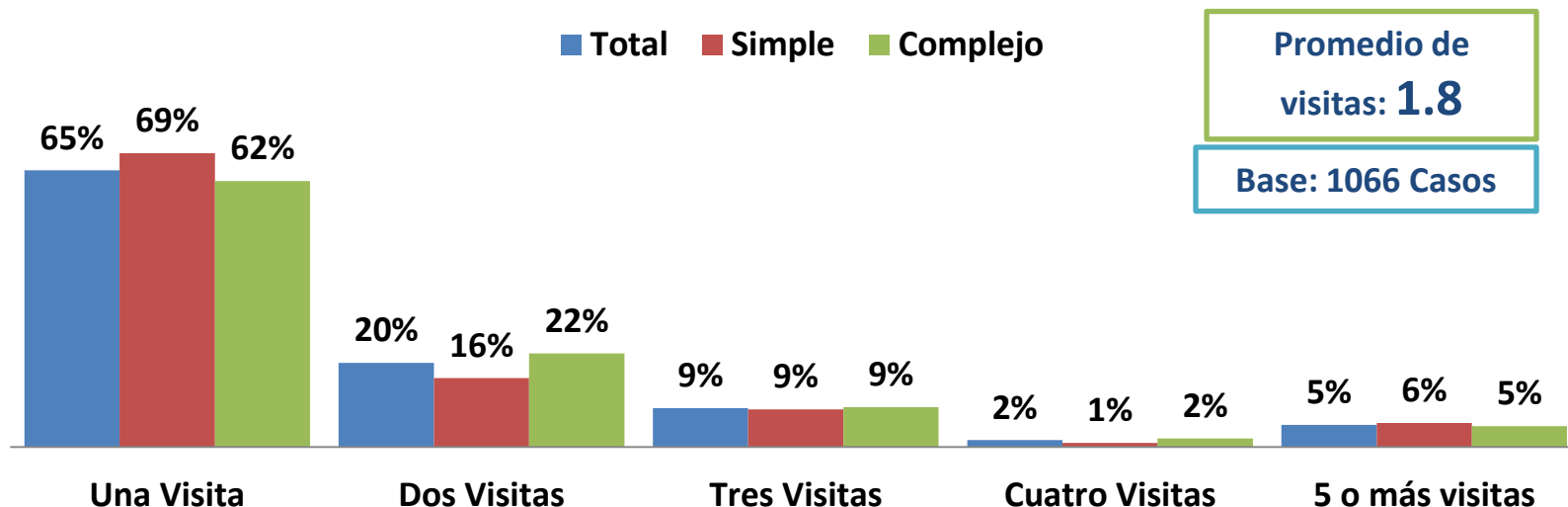


Base: 1066 Casos

En las tres principales operaciones, más del 64% puede concretarse en una visita; 2 entre 55% y 60%; y 4 entre 30% y 45%.

# Trámites realizados

## Promedio de visitas realizadas, según Tipo trámite que vino a realizar



Cuando se realiza el ejercicio se agrupan los distintos trámites, según su complejidad (simples, y complejos); se concluye que indistintamente a esta más del 60% de los entrevistados solucionaron su gestión en una sola visita.

### Simple:

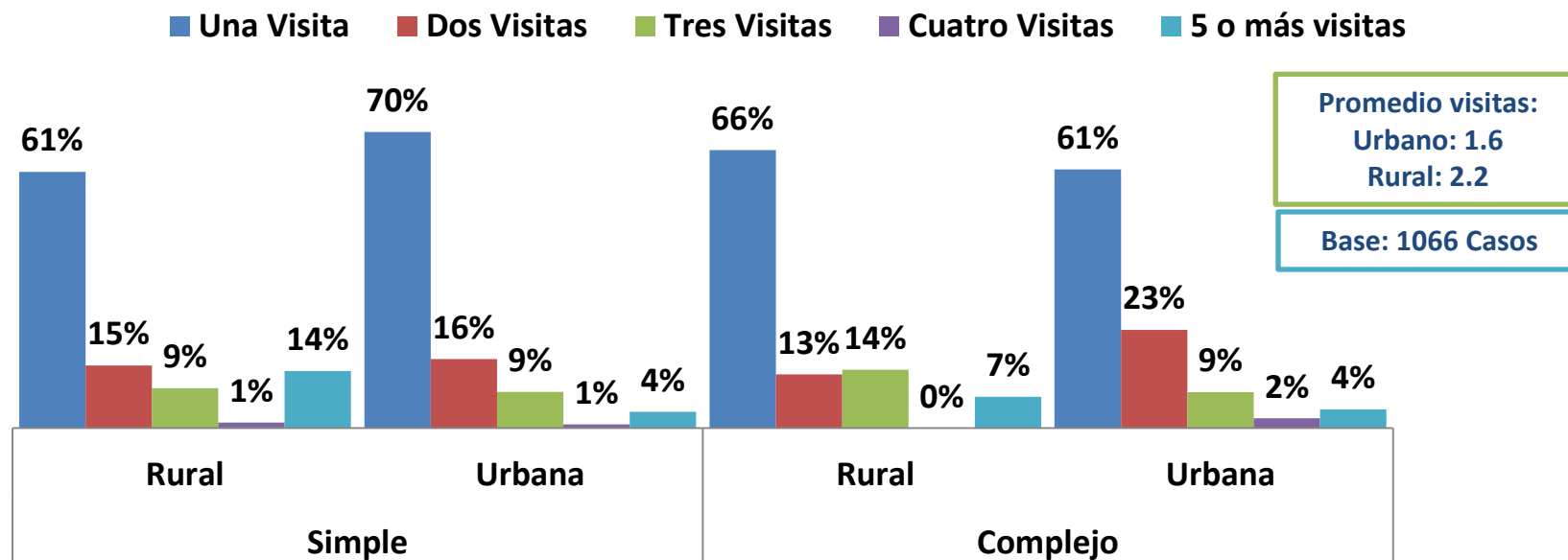
Bonos FONASA  
Solicitud de Bonos (sociales)  
Información sobre beneficios

### Complejo:

Pensiones  
Subsidio  
Becas  
Certificados  
Reclamos  
Otros

# Trámites realizados

## Promedio de visitas realizadas, según Tipo trámite que vino a realizar



El promedio es levemente mayor entre quienes viven en comunas rurales, esto representa diferencias estadísticas, en el promedio de visitas según la comuna de origen de los entrevistados.

### Simple:

Bonos FONASA  
Solicitud de Bonos (sociales)  
Información sobre beneficios

### Complejo:

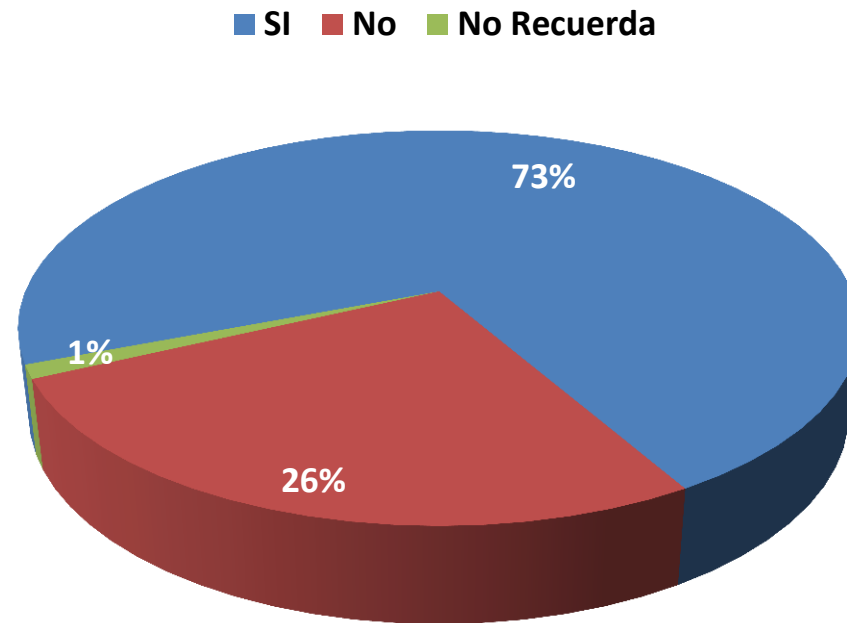
Pensiones  
Subsidio  
Becas  
Certificados  
Reclamos  
Otros

# Trámites realizados

## Conocimiento de sucursal. ¿Sabía donde realizar este trámite?

Base: 1066 Casos

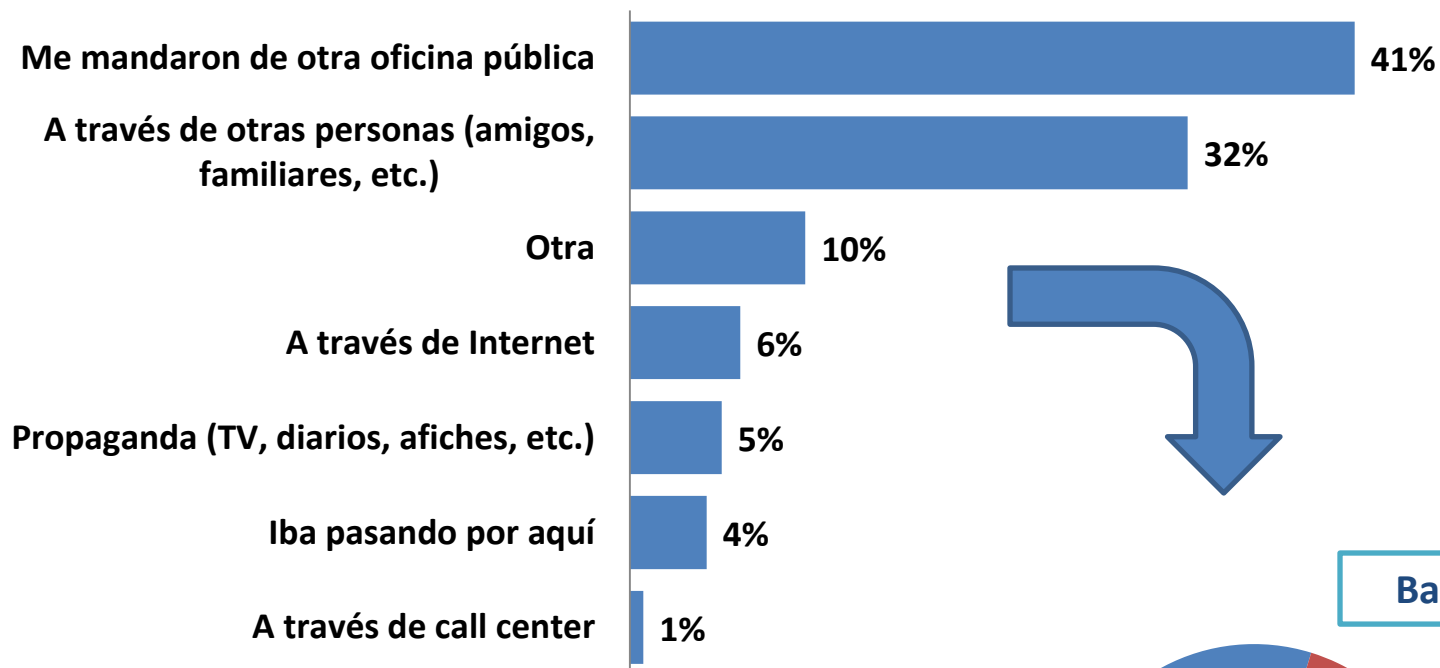
Más del 70% de los entrevistados, sabía donde debía realizar el trámite (que realizó en Chile Atiende) desde el momento en que supo que debía realizarlo.



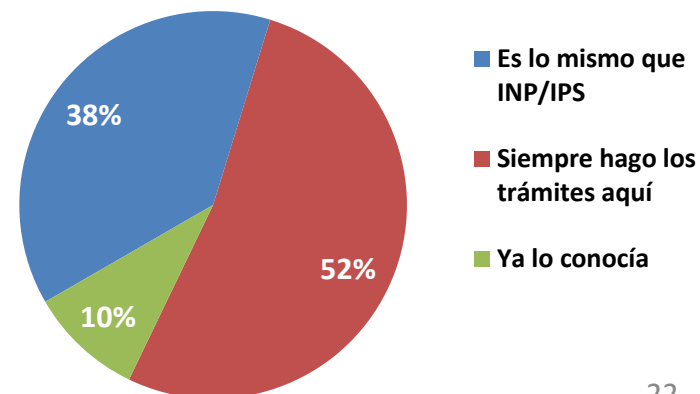
# Trámites realizados

## ¿Cómo supo de este lugar?

Base: 1048 Casos



Base: 105 Casos

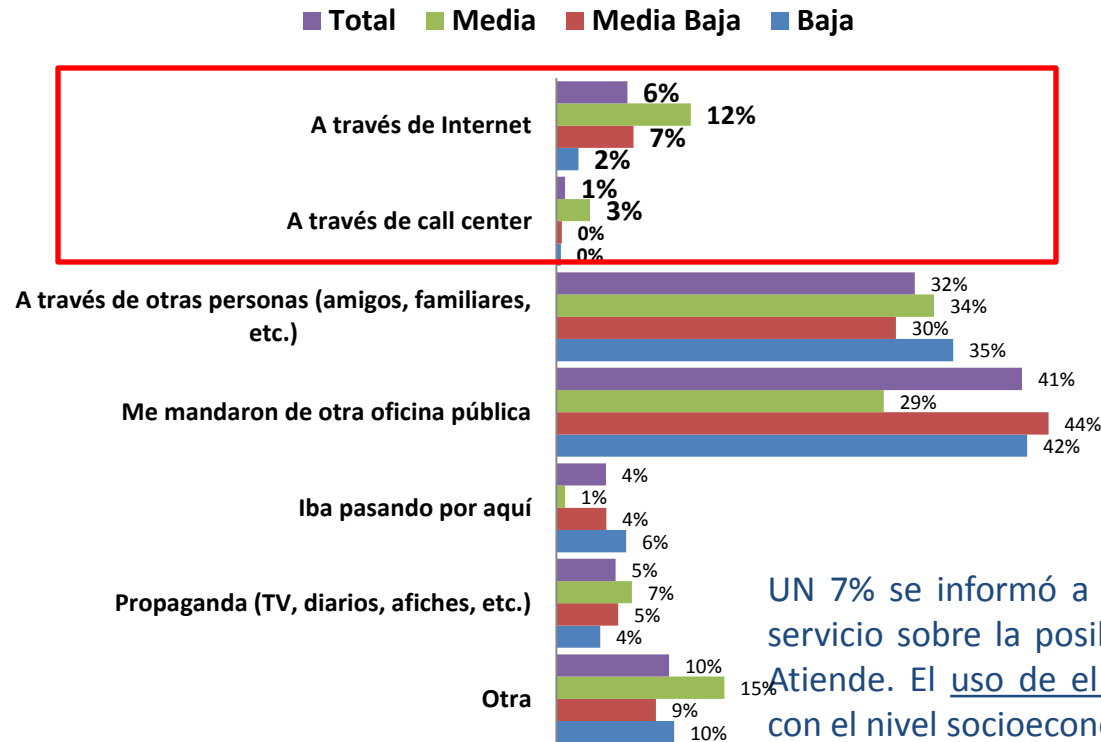


Este conocimiento fue adquirido principalmente, por la información entregada en otra oficina pública, y a través de amigos, familiares o conocidos.

# Trámites realizados

¿Cómo supo de este lugar?, Detalle sobre el mayor uso que se le da a los formatos No presenciales según Nivel socioeconómico.

Base: 1048 Casos



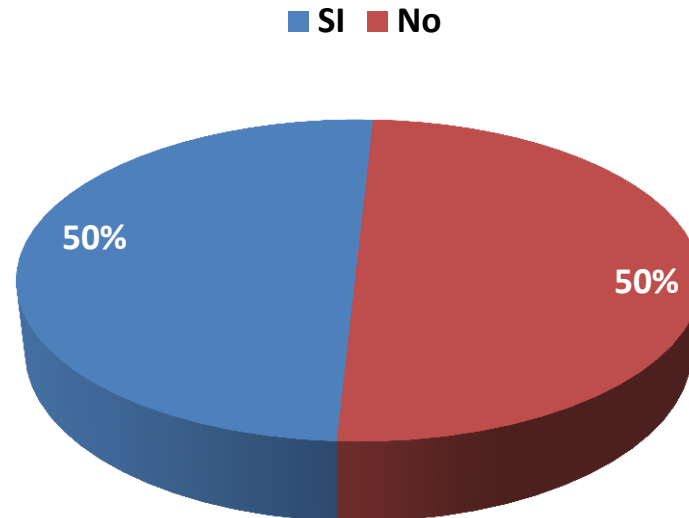
UN 7% se informó a través de la web o el Call Center del servicio sobre la posibilidad de realizar su trámite en Chile Atiende. El uso de el canal No presencial está relacionado con el nivel socioeconómico de los usuarios.

# Trámites realizados

La información entregada ¿Fue suficiente como para que usted se ahorrara una visita a la sucursal?

(Sub muestra: sólo quienes contestan Internet o Call Center)

Base: 74 Casos



Sólo a uno de cada dos usuarios, que accedieron a información a través de canales no presenciales, la información que se les entregó por esta vía, fue suficiente para ahorrarse a lo menos una visita al servicio.

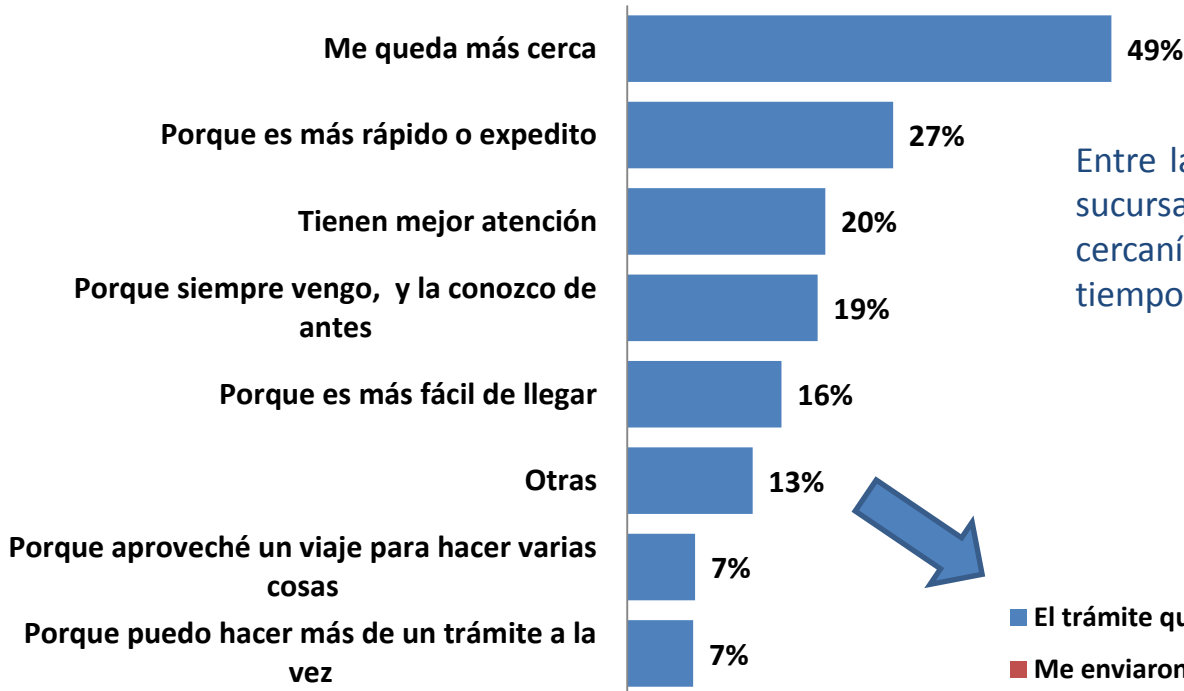


## **Razones para asistir a la sucursal.**

# Razones para asistir a la sucursal

## Razones por las que asiste a la sucursal (No se consideran categorías menores al 3%)

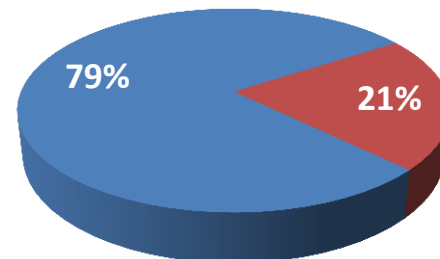
Base: 1066 Casos



Entre las principales razones para asistir a la sucursal de Chile Atiende se encuentran su cercanía, la rapidez de su servicio y los tiempos de espera en la sucursal.

Base: 131 Casos

- El trámite que necesito sólo se puede hacer aquí
- Me enviaron desde otra oficina pública

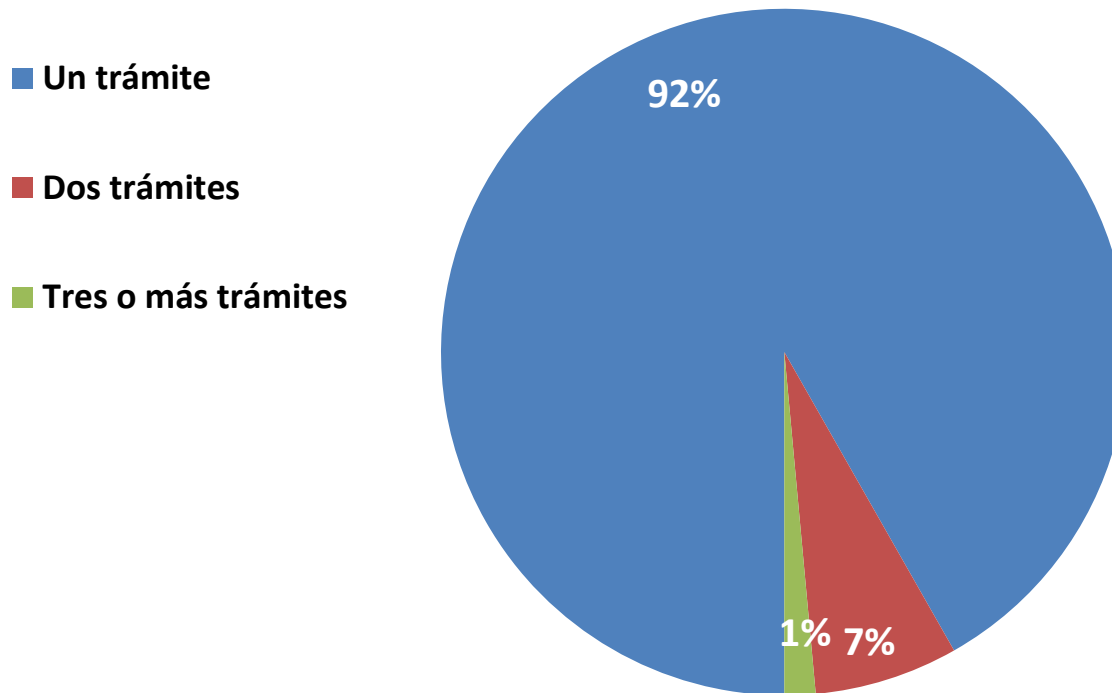


Por otro lado, existe un pequeño grupo el cual está “obligado” a asistir a este espacio, pues su diligencia no puede realizarse en ningún otro lugar.

# Razones para asistir a la sucursal

## Cantidad de Trámites realizados en la sucursal (Sub muestra: Sólo quienes realizan algún trámite)

Base: 753 Casos



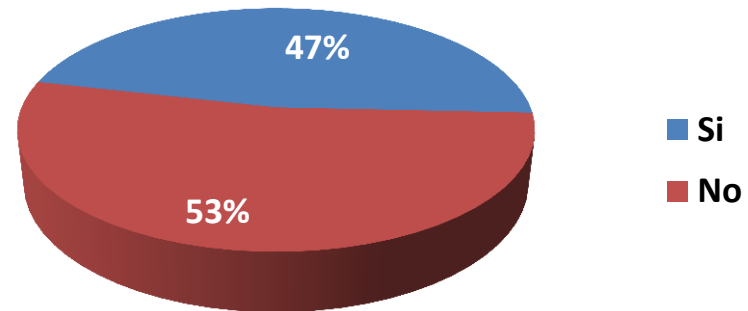
En nueve de cada diez entrevistados existe una sub utilización de la sucursal, ellos sólo realizan un trámite en la misma.

# Razones para asistir a la sucursal

## Realizó algún trámite fuera de la sucursal

Base: 1066 Casos

El 47% aprovechó este viaje a la sucursal para realizar un trámite fuera de la misma.

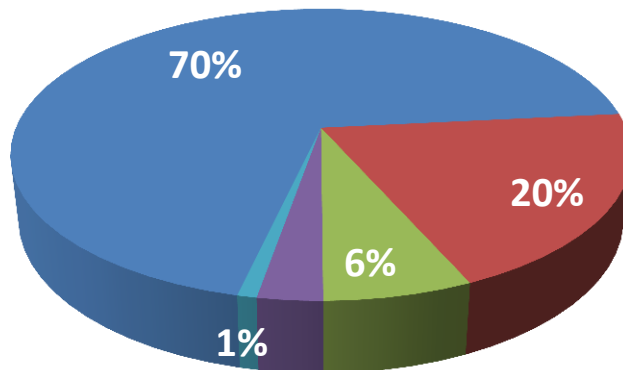


## Cantidad de Trámites realizados fuera de la sucursal

(Sub muestra: Sólo quienes realizan algún trámite fuera de la sucursal)

Base: 351 Casos

- Un trámite
- Dos trámites
- Tres trámites
- Cuatro trámites
- Cinco o más trámites

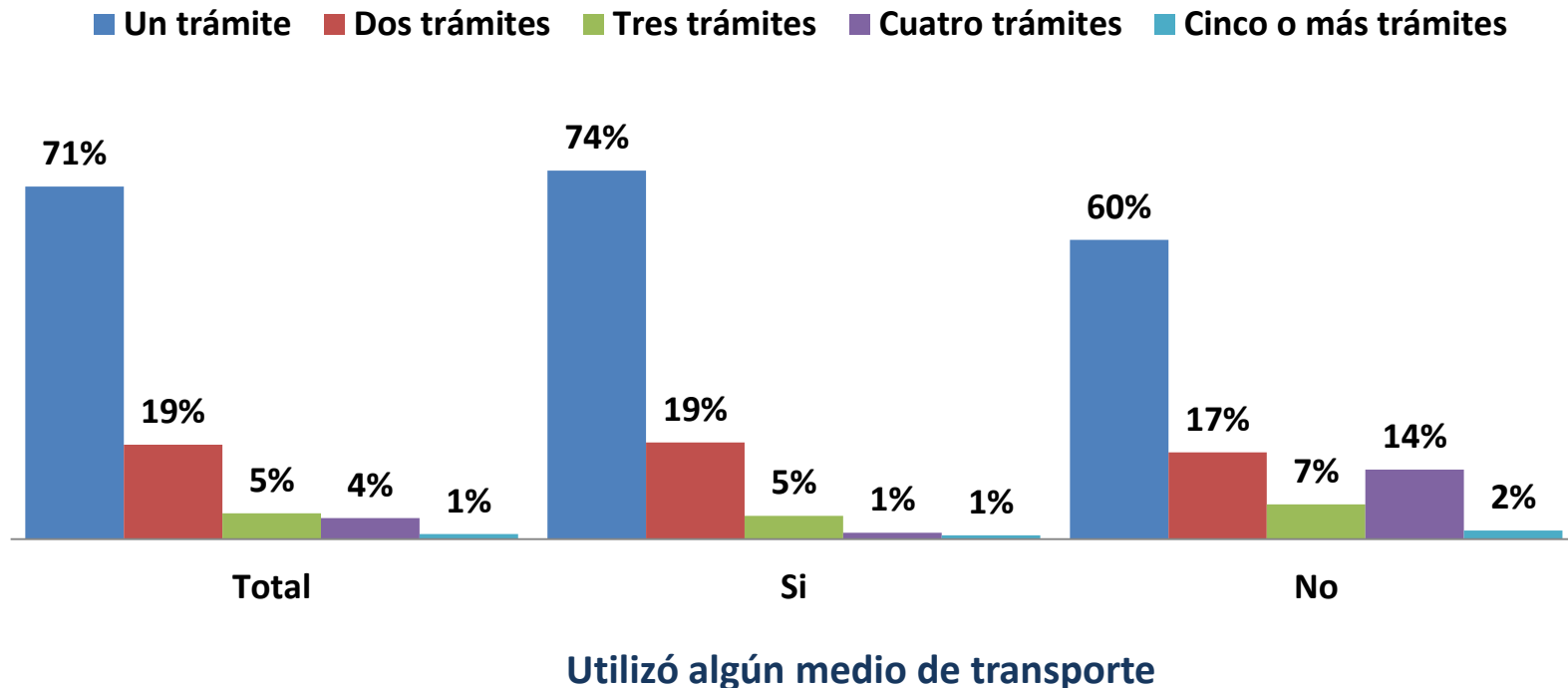


En el 70% de estos casos, sólo se realizó un trámite fuera de la sucursal.

# Razones para asistir a la sucursal

## Cantidad de Trámites realizados fuera de la sucursal (Sub muestra: Sólo quienes realizan algún trámite fuera de la sucursal)

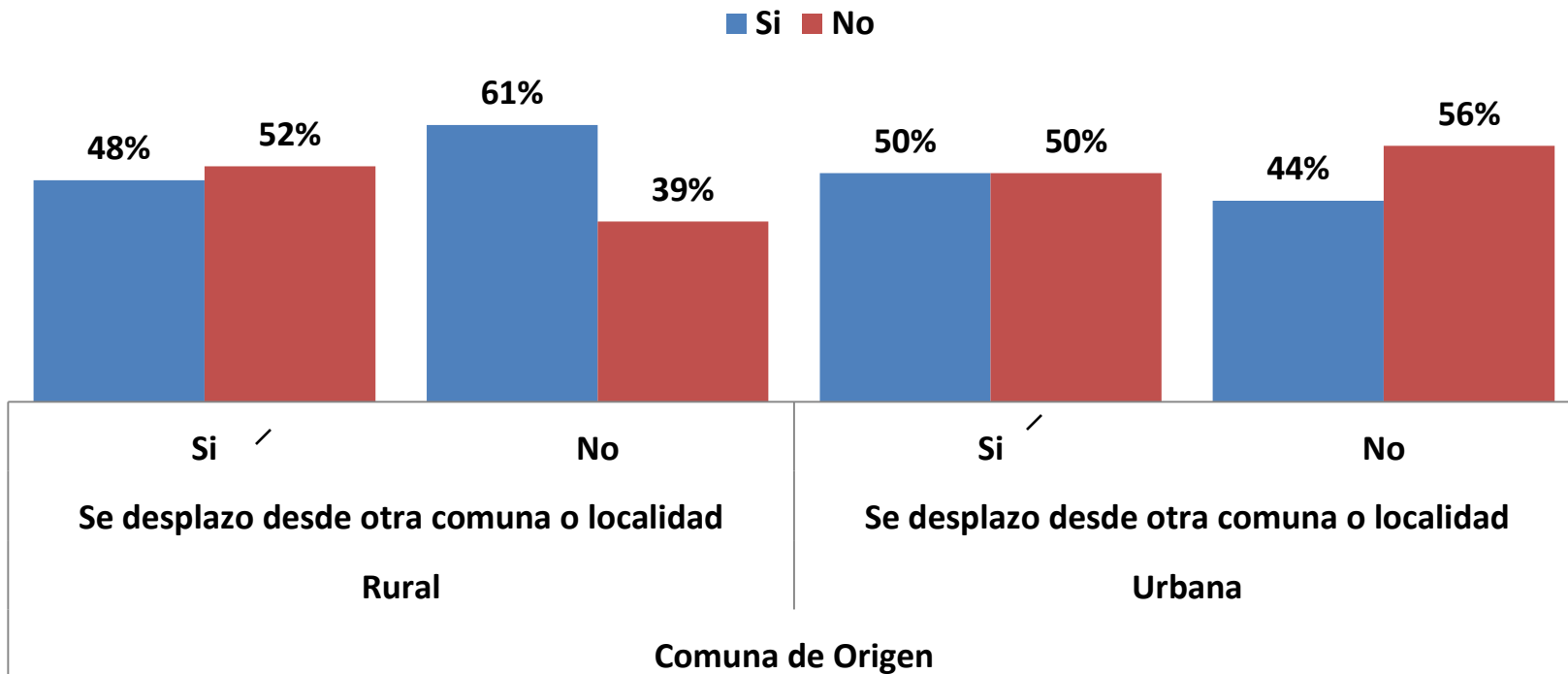
Base: 351 Casos



# Razones para asistir a la sucursal

## Realizó algún trámite fuera de la sucursal

Base: 351 Casos



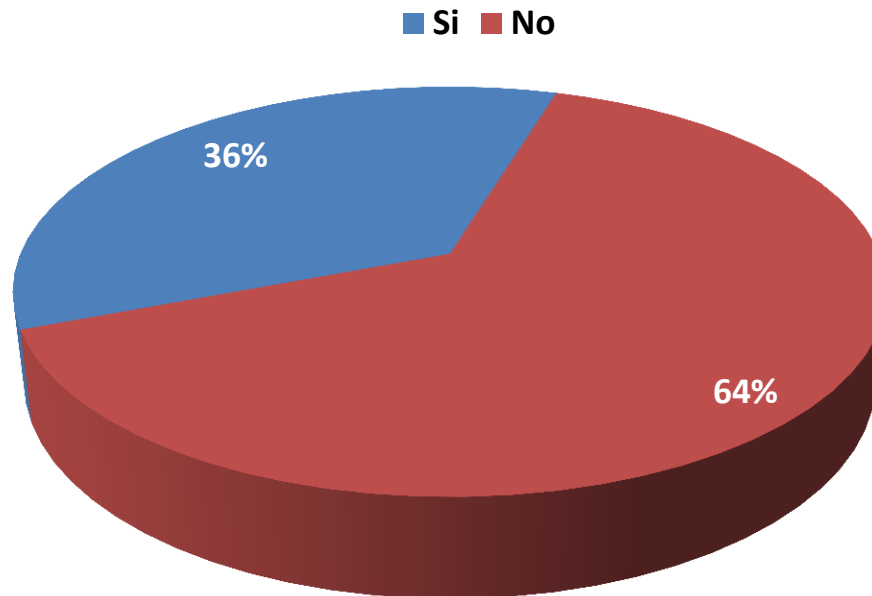
Este comportamiento presenta similares características tanto entre la población urbana, como rural, que si debieron desplazarse territorialmente, en tanto entre aquellos que no lo hicieron la población rural realizó más tramites fuera de la sucursal que la población urbana.

## **Desplazamiento y costos asociados.**

# Desplazamiento y costos asociados

## Se desplazó desde otra localidad o comuna

Base: 1066 Casos



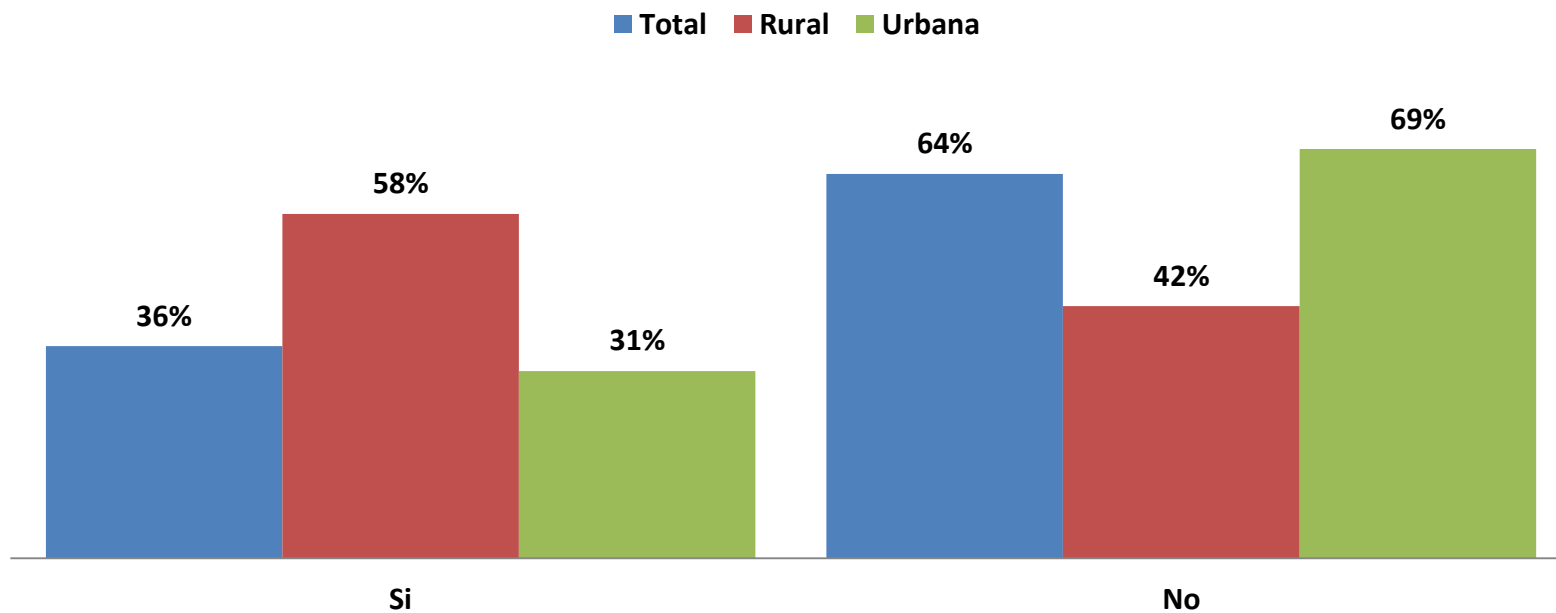
36% de los entrevistados tuvo que desplazarse desde otra comuna o localidad, para acudir a la sucursal de Chile Atiende.



# Desplazamiento y costos asociados

## Se desplazó desde otra localidad o comuna

Base: 1066 Casos

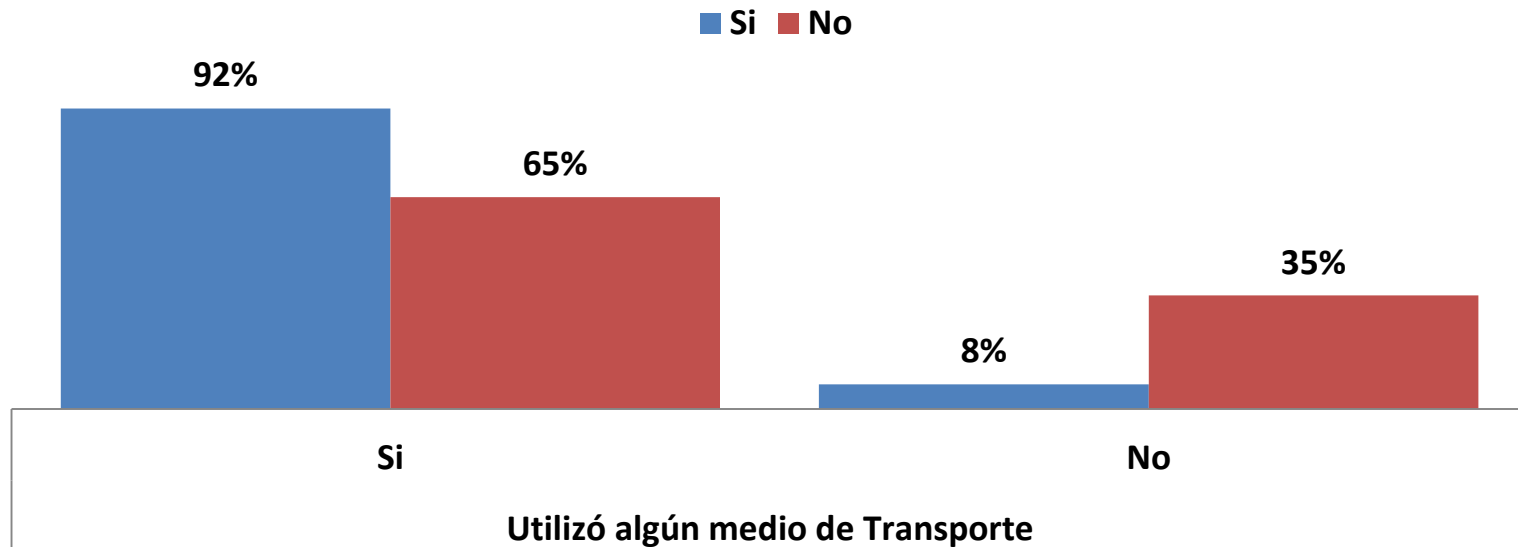


Esta tasa de desplazamiento es significativamente mayor, entre aquellos entrevistados de comunas rurales.

# Desplazamiento y costos asociados

## Se desplazó desde otra localidad o comuna

Base: 1066 Casos

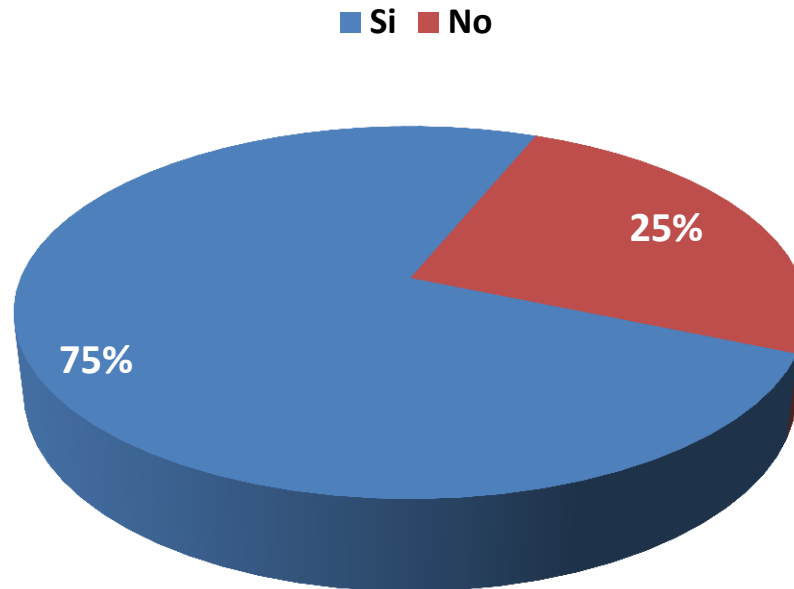


Entre quienes se desplazaron desde otra comuna, el uso de medios de transporte es 50% mayor que entre quienes no lo hicieron.

# Desplazamiento y costos asociados

## Utilizó algún medio de transporte para llegar a la sucursal

Base: 1066 Casos



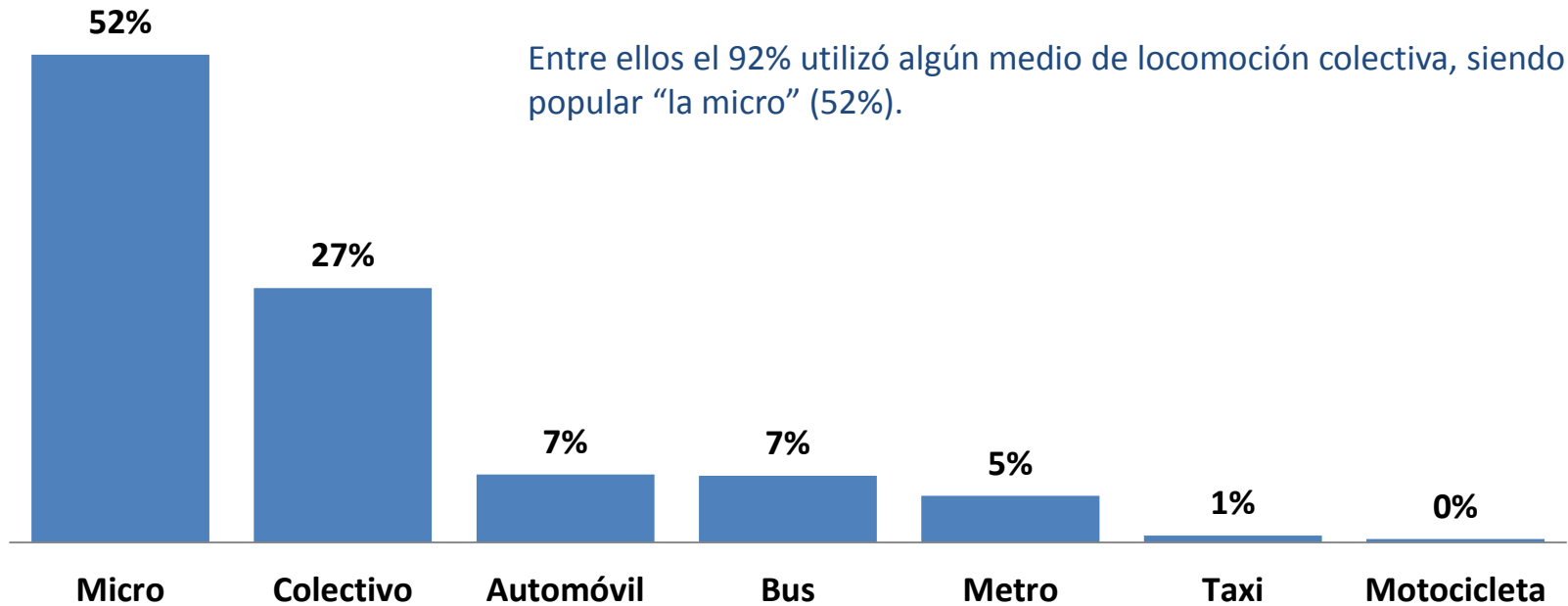
75% de los entrevistados utilizó algún medio de transporte, para acudir a la sucursal de Chile Atiende.

# Desplazamiento y costos asociados

## Medio de transporte utilizado

(Sólo quienes si utilizan medio de transporte)

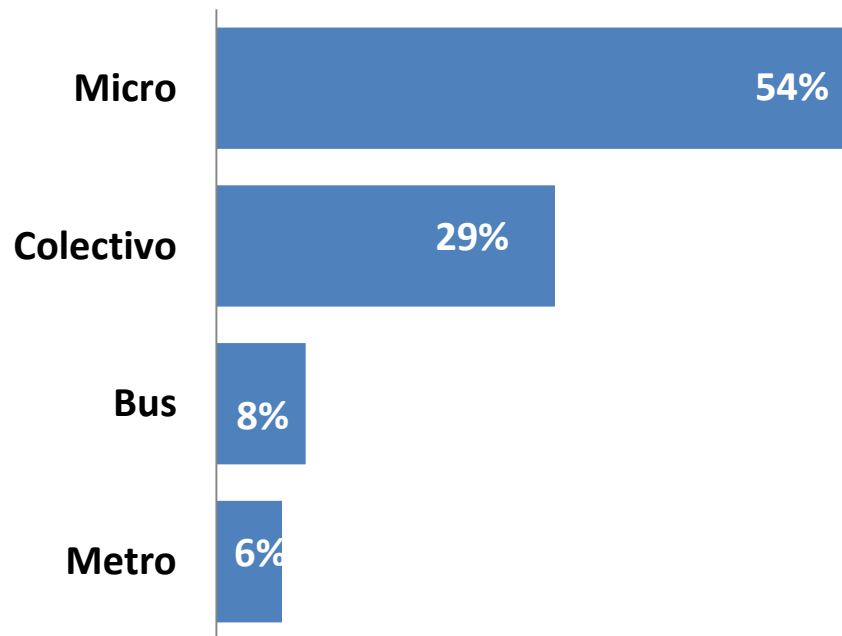
Base: 797 Casos



# Desplazamiento y costos asociados

Medio de transporte utilizado y costo promedio de viaje hasta la sucursal  
(Sólo quienes si utilizan locomoción colectiva como medio de transporte)

Base: 737 Casos

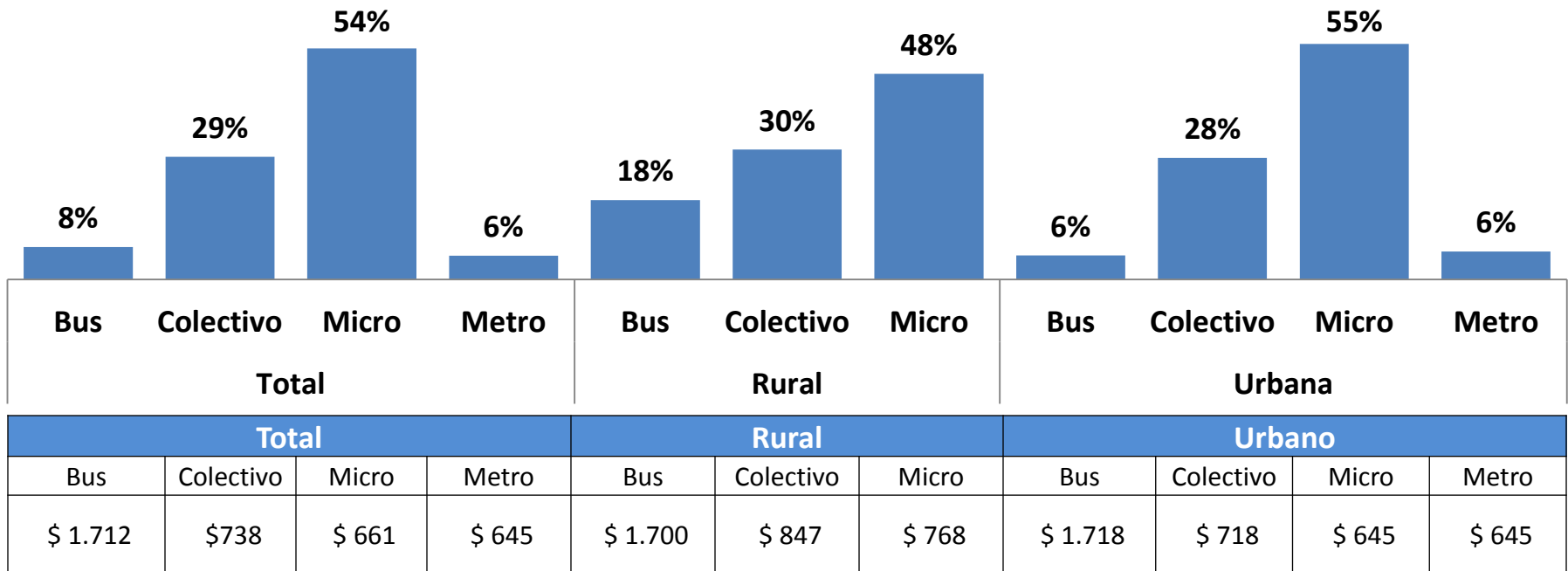


	Costo Promedio pasaje de ida
Micro	\$ 661
Colectivo	\$ 738
Bus	\$ 1.712
Metro	\$ 645

# Desplazamiento y costos asociados

## Utilizó algún medio de transporte para llegar a la sucursal

Base: 737 Casos



Promedio: \$ 806

Promedio: \$ 954

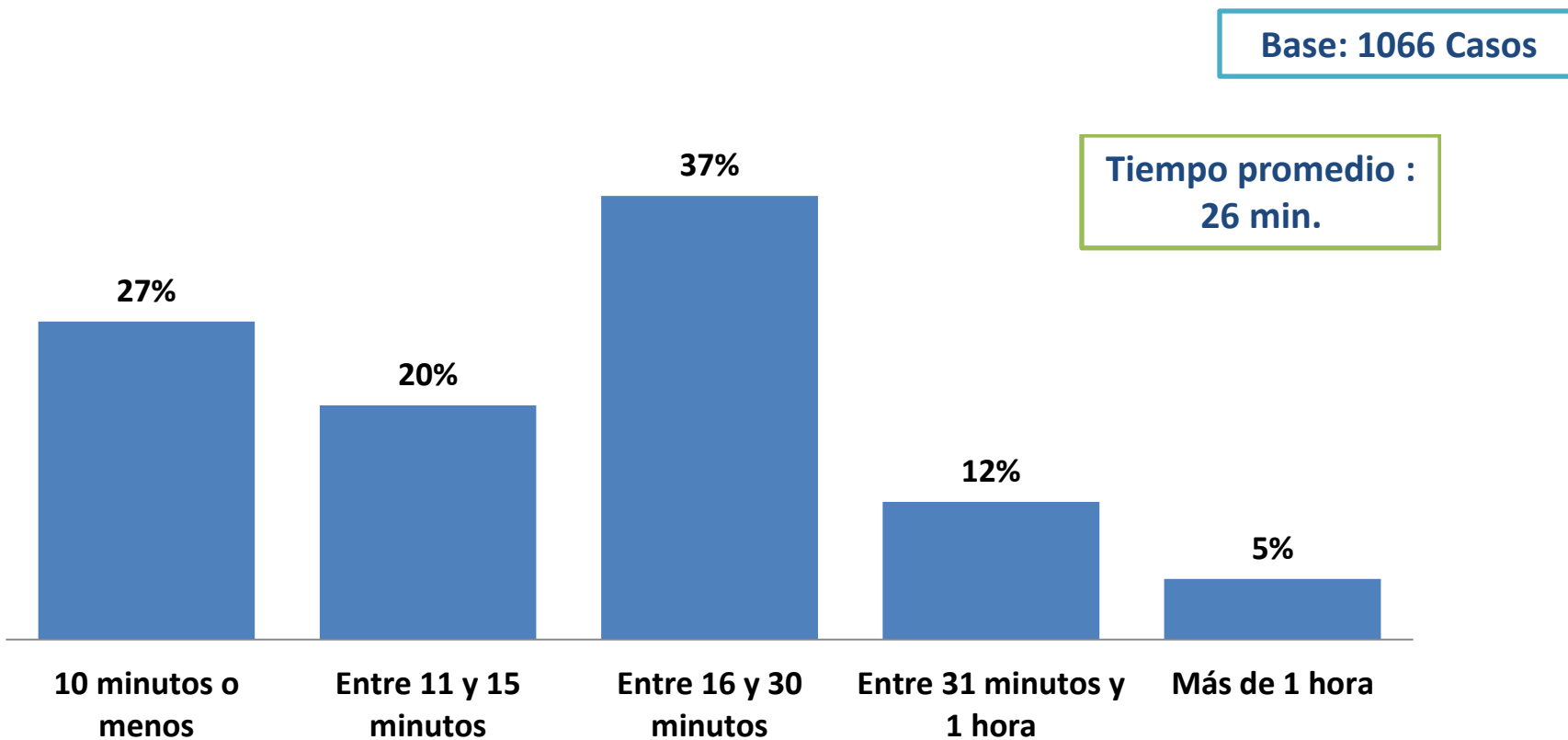
Promedio: \$ 780

El costo promedio del pasaje para llegar a la sucursal, es de \$806, y es mayor entre quienes tienen un origen rural (\$954), que entre quienes tienen un origen urbano (\$780).

**Tiempos destinados a traslado y atención.**

# Tiempos destinados a traslado y atención

## Tiempo que se demoró en llegar la sucursal



En tanto el tiempo promedio de desplazamiento es de 26 minutos, concentrándose más del 45% entre 15 minutos o menos .

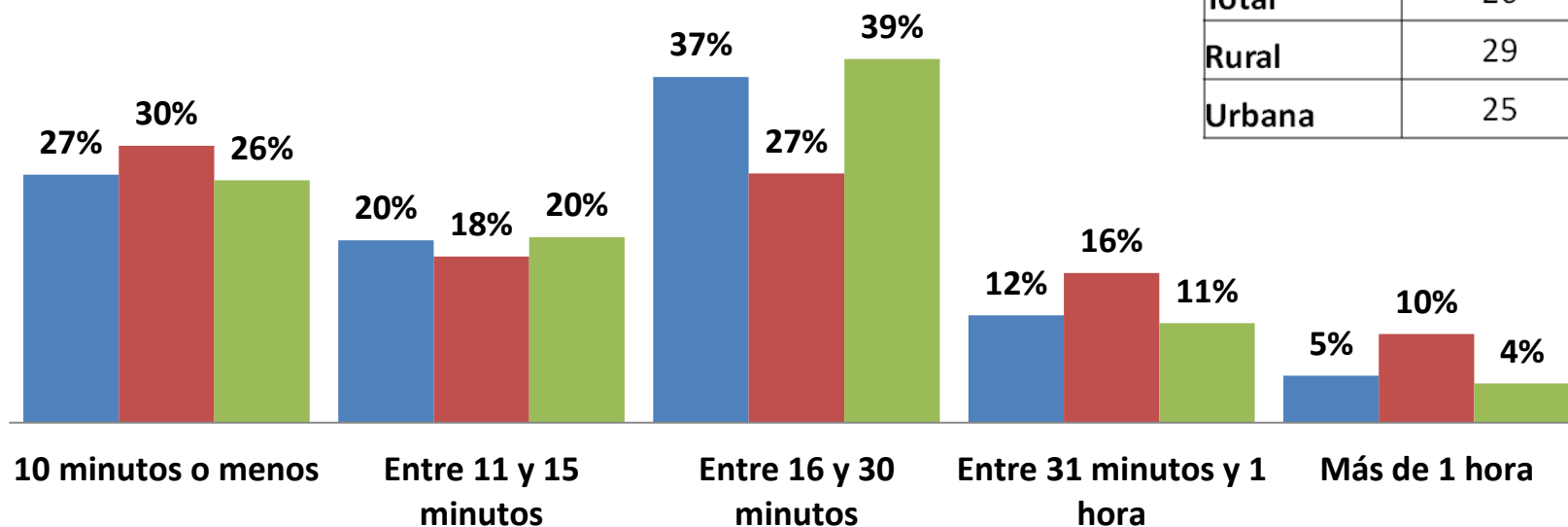


# Tiempos destinados a traslado y atención

## Tiempo que se demoró en llegar a la sucursal vs comuna de Origen

Base: 1066 Casos

■ Total ■ Rural ■ Urbana



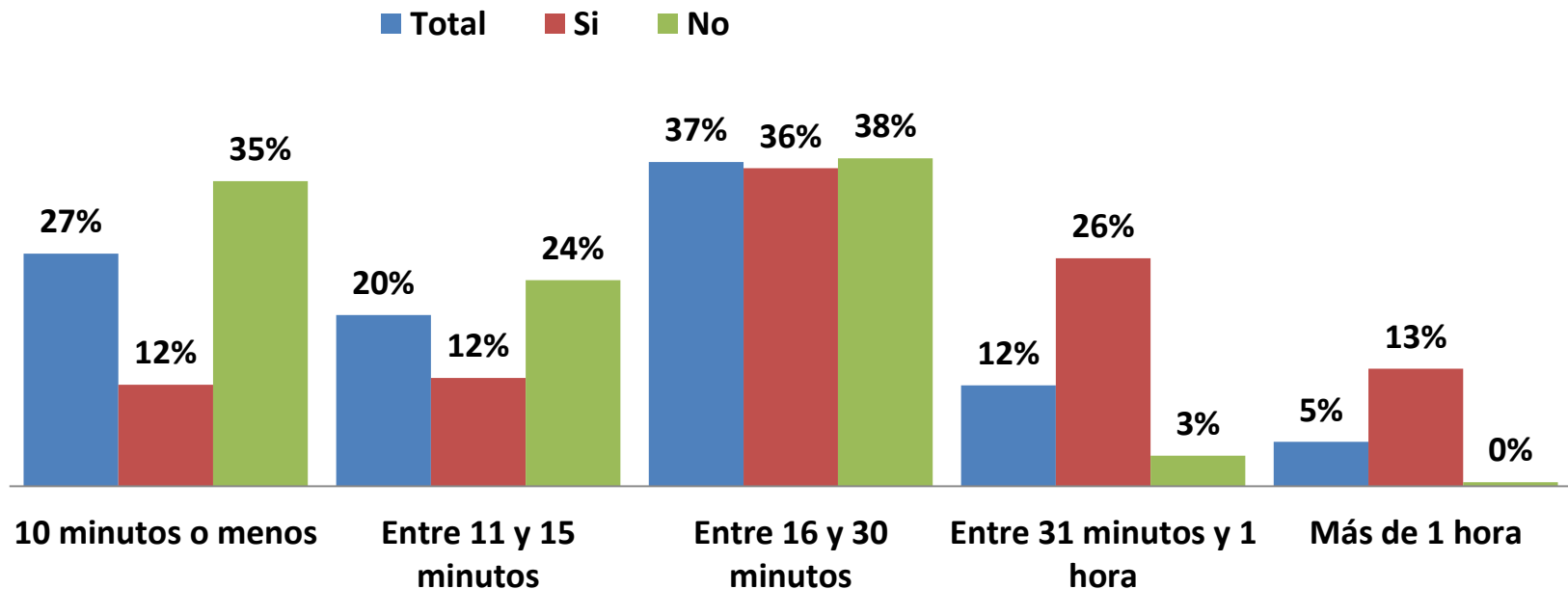
	Promedio en minutos
Total	26
Rural	29
Urbana	25

Aunque el promedio de desplazamiento es levemente superior entre los usuarios de comunas rurales (3 minutos) esto no representa una diferencia estadísticamente significativa.

# Tiempos destinados a traslado y atención

Tiempo que se demoró en llegar a la sucursal vs se desplazó desde otra localidad o comuna

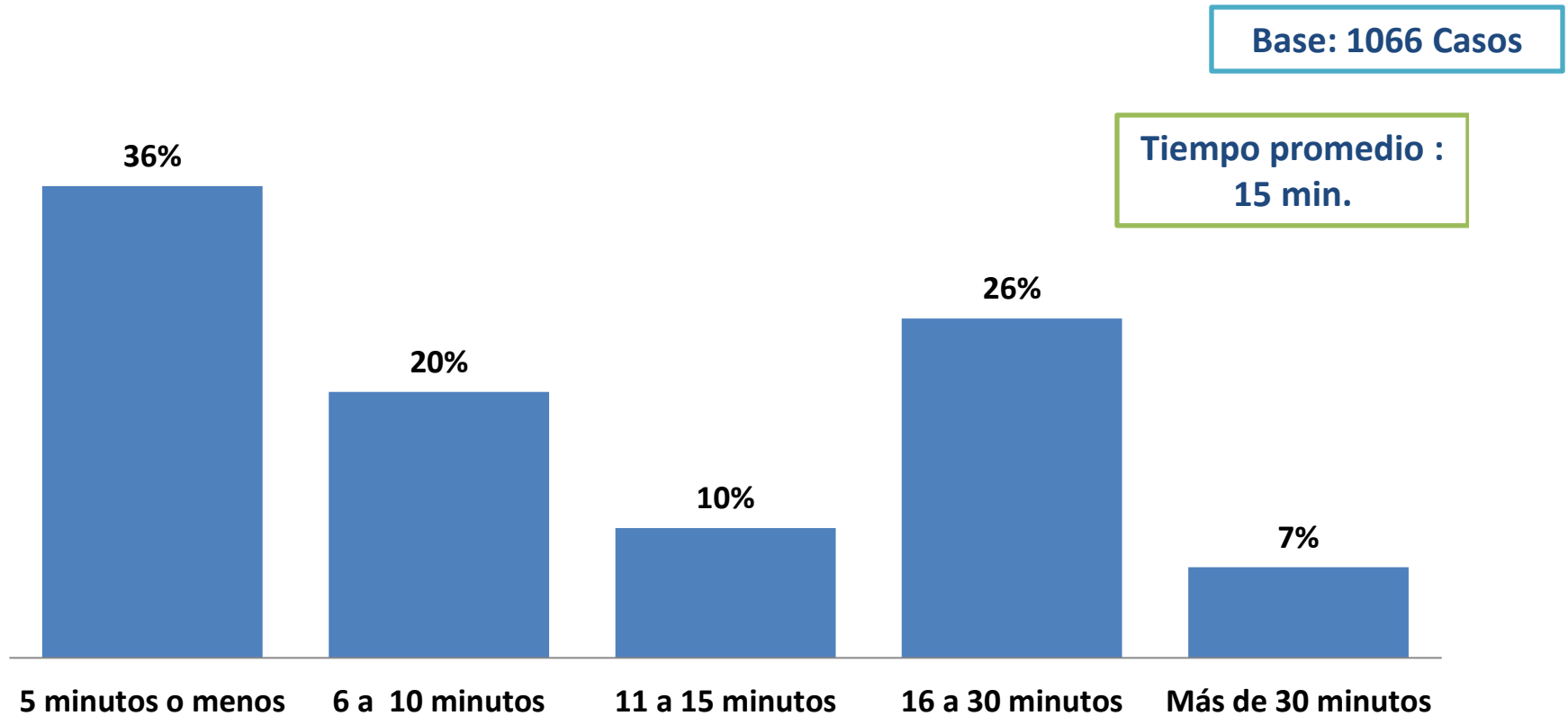
Base: 1066 Casos



Es interesante ver que cerca del 40% que se desplazó desde otra localidad o comuna se demoró más de 30 minutos. En términos más agregados, un 75% se demoró más de 15 minutos.

# Tiempos destinados a traslado y atención

## Tiempo que esperó en la sucursal a que lo atendieran

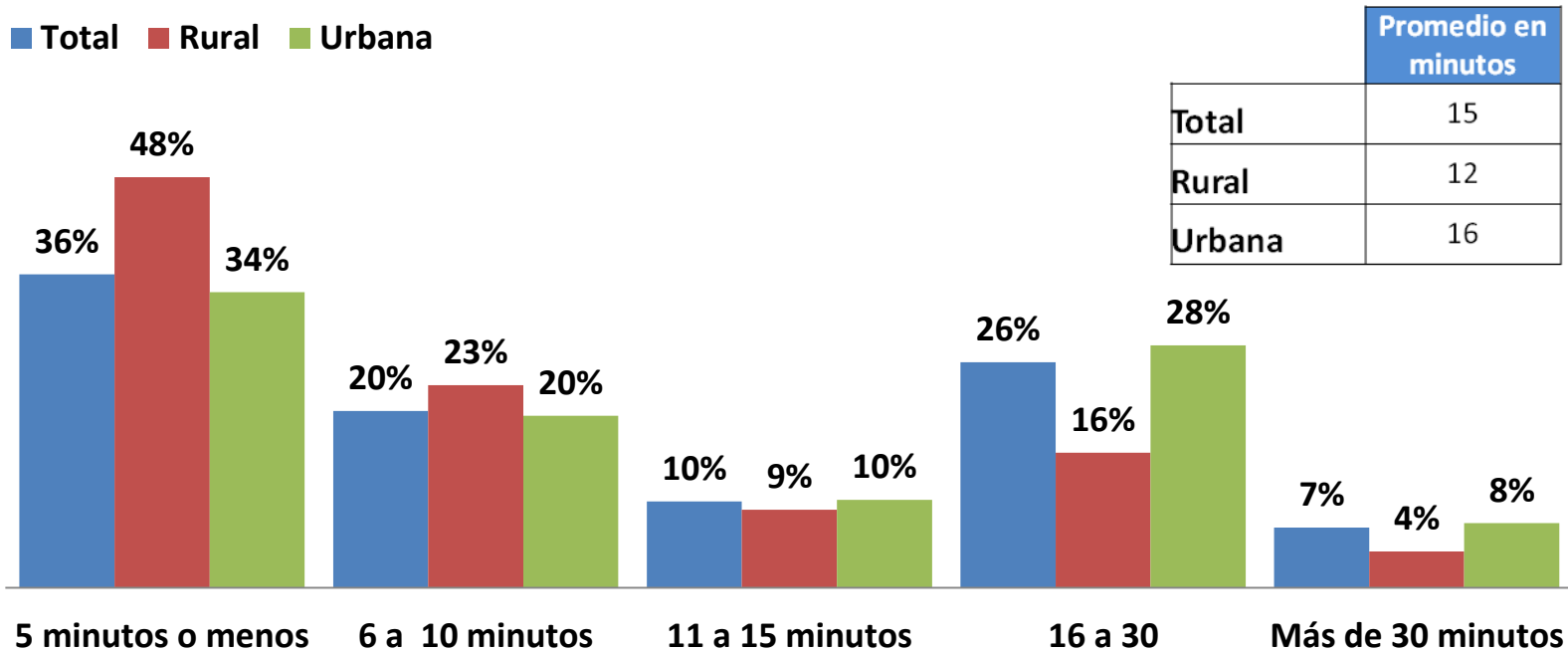


El tiempo de espera, al interior de la sucursal es de 15 minutos en promedio, sin embargo, más del 55% de los entrevistados espera 10 minutos o menos para ser atendido.

# Tiempos destinados a traslado y atención

## Tiempo que esperó en la sucursal a que lo atendieran vs Comuna de Origen

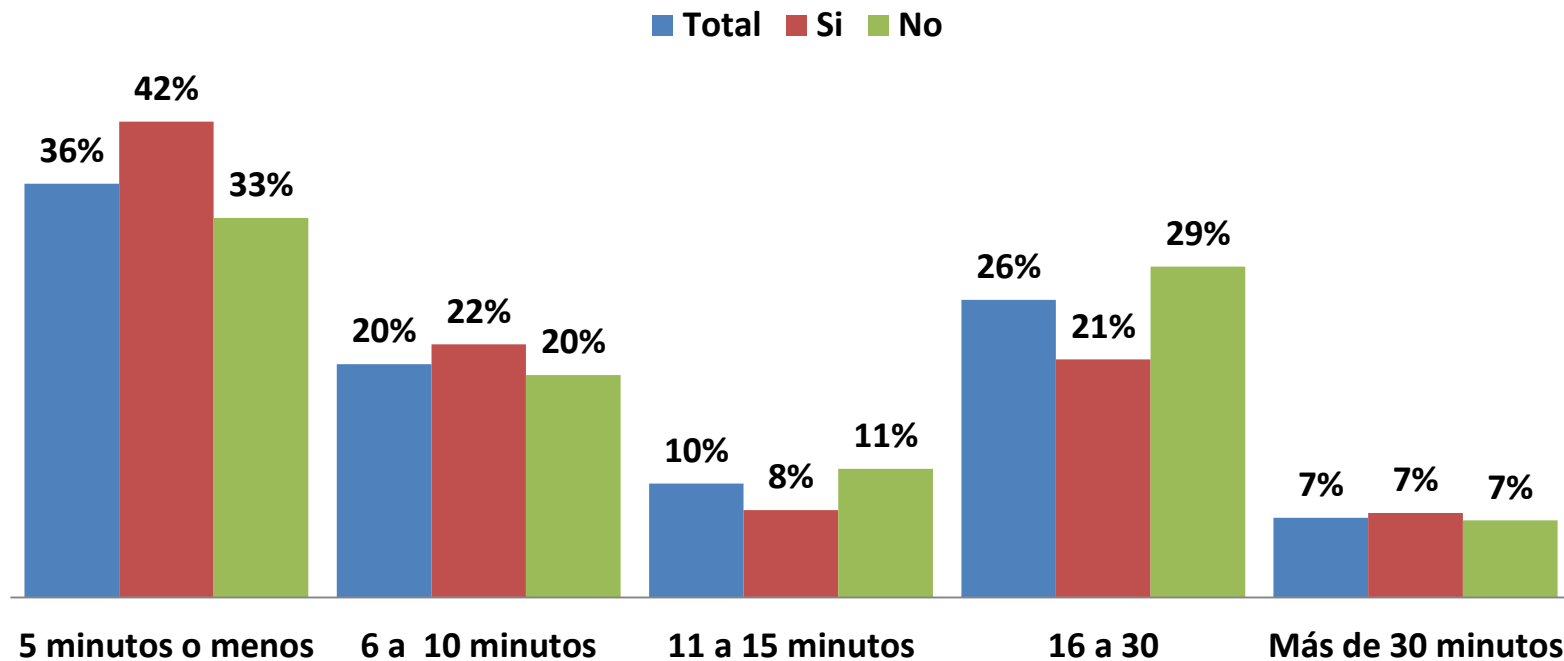
Base: 1066 Casos



# Tiempos destinados a traslado y atención

Tiempo que esperó en la sucursal a que lo atendieran vs se desplazó desde otra localidad o comuna

Base: 1066 Casos



El desplazamiento desde otra comuna, no representa un factor diferenciador, respecto del tiempo de espera, al interior de la sucursal.

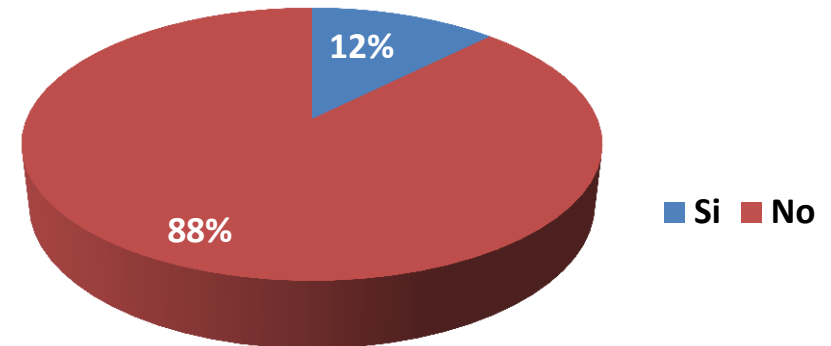
**Solicitud de tiempos o permiso laboral.**

# Solicitud de tiempos o permiso laboral.

## Solicitó permiso para ausentarse de su trabajo

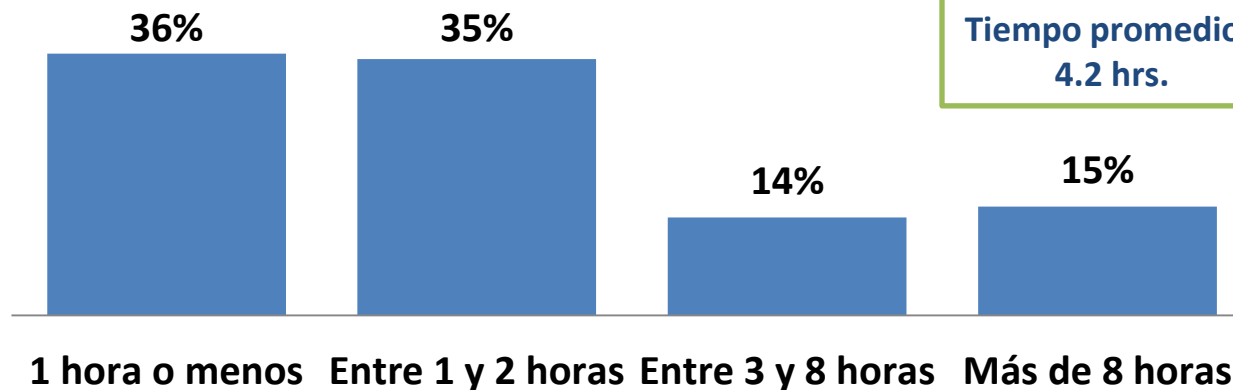
Base: 1066 Casos

Menos del 15% de los entrevistados debió solicitar permiso en su lugar de trabajo, para asistir a la sucursal de Chile Atiende



## Tiempo que se ausentó de sus labores (sólo quienes solicitaron permiso)

Base: 133 Casos



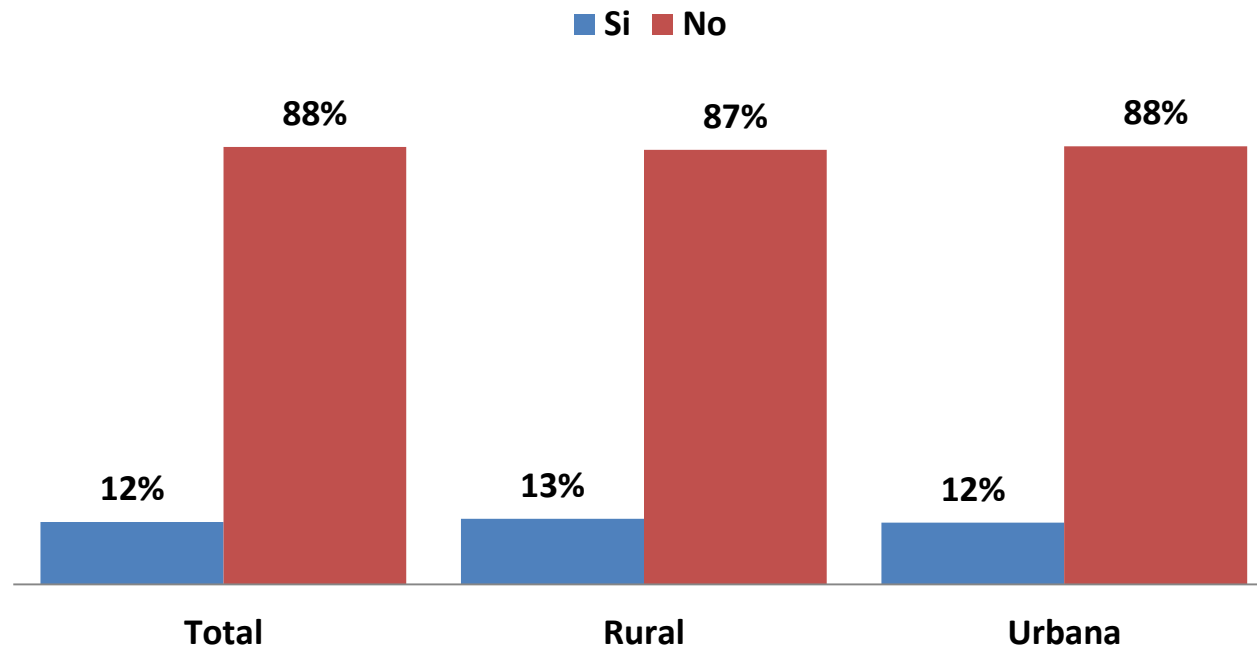
Tiempo promedio :  
4.2 hrs.

Entre quienes sí lo hicieron, el tiempo promedio de permiso fue de 4,2 horas.

# Solicitud de tiempos o permiso laboral.

## Solicitó permiso para ausentarse de su trabajo

Base: 1066 Casos



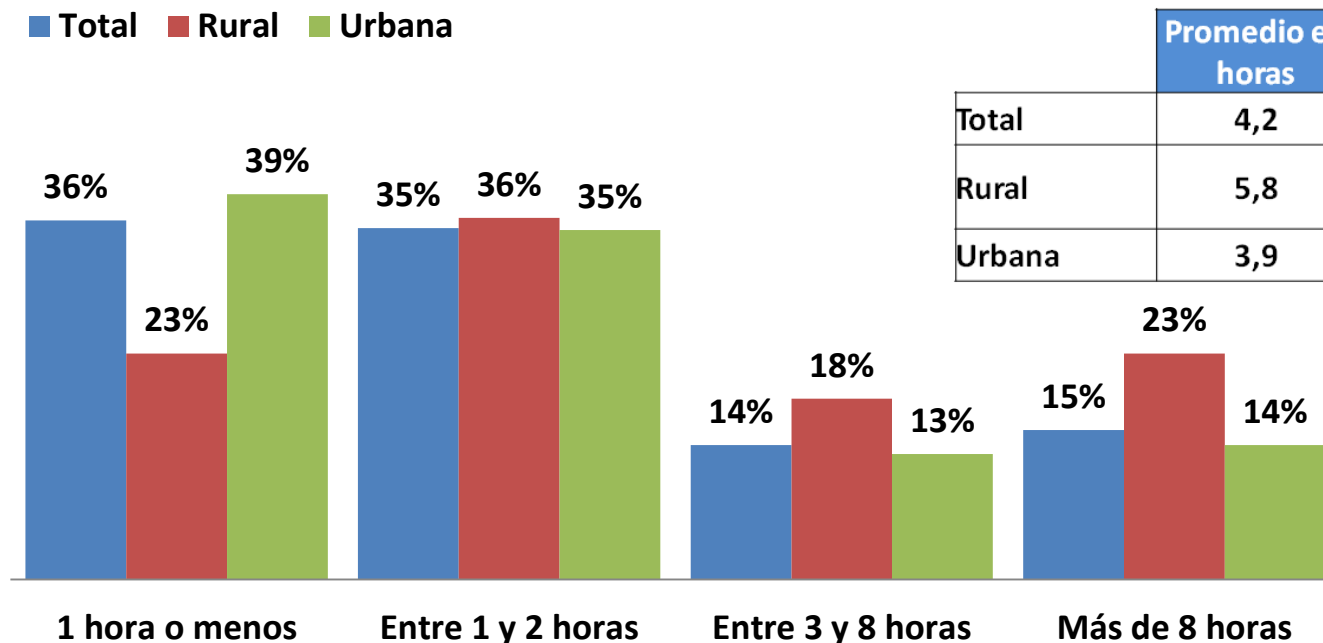
No existen diferencias significativas, entre la solicitud de permisos laborales entre usuarios de origen urbano y rural.



# Solicitud de tiempos o permiso laboral.

## Tiempo que se ausentó de sus labores (sólo quienes solicitaron permiso)

Base: 133 Casos

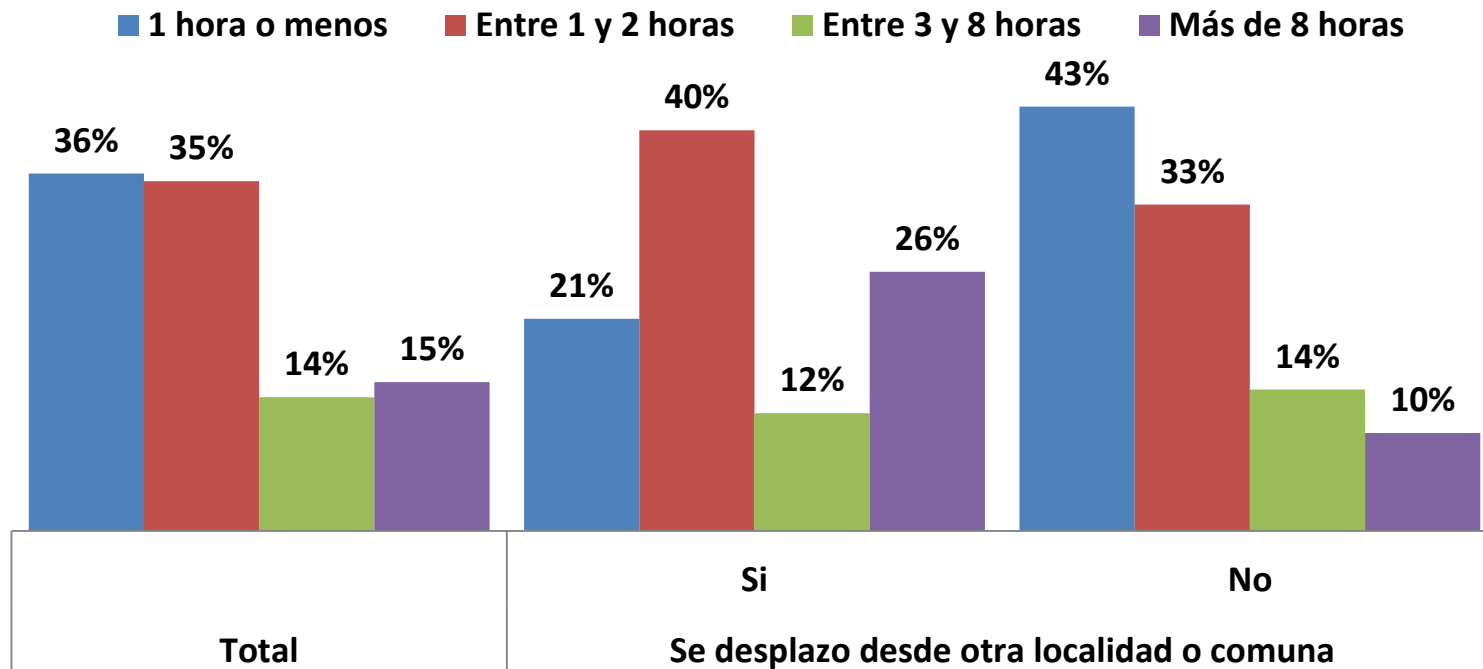


Donde sí existen diferencias significativas, es en los tiempos promedio de permisos laborales, en estos aquellos usuarios de origen rural solicitan, en promedio, casi dos hora más que sus pares de origen urbano.

# Solicitud de tiempos o permiso laboral.

## Tiempo que se ausentó de sus labores (sólo quienes solicitaron permiso)

Base: 133 Casos



Por último, el factor desplazamiento territorial, incide, aunque no significativamente, en los tiempos solicitados, para ausentarse del trabajo.

# Resumen Ejecutivo

# Resumen ejecutivo

## Asistencia a sucursales

- Más del 70% de los entrevistados, asisten a las sucursales para realizar algún tipo de trámite, de ellos 49% se encuentra en etapa de cierre del mismo.
- Las principales razones para asistir a la sucursal, para realizar estos trámites, es la cercanía (49%), “Porque es más rápido o expedito” (27%) y por la calidad de atención de los funcionarios (20%)
- 64% de los entrevistados, no tuvo que desplazarse desde otra comuna o localidad, para acceder a una sucursal de Chile Atiende.
- 56% de los entrevistados había sido atendido a 10 minutos o menos de haber llegado a la sucursal.

## Tipo de trámites realizados

- Los principales trámites que se solicitan en las sucursales:
  - Pensión (36%)
  - Compra de bonos y beneficios del estado (18%),
  - Solicitud constante de información sobre los mismos (13%).
- Más del 45% de los entrevistados, ha realizado anteriormente algún otro trámite en la sucursal, siendo los más comunes, además de los tres antes mencionados:
  - La compra de bonos FONASA y
  - La solicitud de distintos certificados.

# Resumen ejecutivo

## Realización de Trámites

### Cantidad de visitas

- En promedio, los entrevistados han asistido 2,4 veces a la sucursal durante el último trimestre, el 73% lo ha hecho una vez.
- Esto debido a que en la mayoría de los casos, se realiza un trámite (93%) o el tipo de trámite que se realiza es de carácter simple (compra de bonos, retiro de pensiones, etc.).
- Ejemplo de ello, es que el 35% de quienes realizan algún trámite lo inicia y finaliza durante la misma visita.
- El acceso a la información sobre “¿dónde?” realizar los trámites, está centrada en las relaciones presenciales de los usuarios:
  - 41% se informó a través de alguna oficina pública.
  - 32% a través de conocidos o familiares.
  - 7% se informó a través de Call Center o Internet del servicio.
- Entre quienes accedieron a información a través de estos canales, el 50% declara que la información entregada por esta vía no fue suficiente para ahorrarse una visita a la sucursal.
- La promoción de estos canales (Call Center e Internet) desde las propias sucursales también es baja.
- 69% de los usuarios que iniciaron algún trámite o NO se le informó, o NO recuerda que se le haya mencionado, que podría realizar seguimiento de los mismos a través de Internet o a través del Call Center.

# Resumen ejecutivo

## Trámites, Transporte y tiempos.

- El 53% de los entrevistados, no realizó ningún trámite externo a Chile Atiende el día en que visitó la sucursal.
- Entre quienes sí lo hicieron, el promedio es de 1,5 trámites realizados fuera de la sucursal.
- 75% de los entrevistados tuvo que utilizar algún medio de transporte para llegar a la sucursal donde fue entrevistado.
- En promedio demoraron 26 minutos desde que salieron de su hogar o trabajo, hasta llegar a la sucursal.
- Los principales medios de transporte utilizados fueron los de uso público 92%, mientras que sólo 8% accedió a la sucursal a través de automóviles o motocicletas particulares.

## Permisos Laborales

- 12,5% de los entrevistados debió solicitar algún permiso laboral para asistir a la sucursal de Chile Atiende.
- Ellos en promedio solicitaron 4 horas de permiso para concretar sus trámites.
- Aunque más del 70% solicitó 2 o menos horas de permiso para dicho propósito.

## Ideas Finales

# Ideas Finales

- Chile Atiende ha avanzado de forma importante posicionándose como trámites del Estado, No obstante a ello aún falta bastante, ya que **los usuarios no lo reconocen como un espacio integral de servicios del Estado.**
- Hasta ahora los principales trámites realizados son de carácter simple, y sólo necesitan una visita para concretarse, con lo anterior existe una **subutilización de espacios** y despotenciando la posibilidad de generar un mayor ahorro de los ciudadanos.
- Las campañas a través de redes sociales han sido efectivas, pero se sugiere **bajar a terreno**, a través de instituciones más vinculadas con la ciudadanía, como municipios, instituciones que realicen intervención social y organizaciones sociales de base.
- Como medida adicional **la ampliación del horario de atención** resultaría significativo, para quienes solicitan permisos laborales o no asisten por relación tiempo distancia.



# Ideas Finales

- El fortalecimiento del multicanal es clave y **la promoción del mismo inicia en las mismas sucursales**, mayor y mejor información al respecto son el camino a seguir.
- Es recomendable fortalecer el uso del multicanal, para de esta forma **romper con la barrera cultural de las consultas presenciales**, presente en la ciudadanía.
- Tanto el Call Center como las opciones de información a través de internet, **deben ser accesibles** (gratuidad y facilidad de comprensión), para todos los potenciales usuarios.
- Pero sobre todo es aconsejable **fortalecer y acompañar a los funcionarios de primera línea**, explicándoles e integrándolos en pleno al proyecto institucional. Son ellos quienes **generan una propuesta de valor a Chile Atiende**, son los agentes que generan y fortalecen el vínculo entre la ciudadanía y el Estado.
- Ellos deben estar comprometidos con el proyecto, y para eso la institución deberá comprometerse con ellos: explicándoles los objetivos superiores del mismo, ayudándolos con sus dudas y escuchando y retroalimentándose de sus propuestas.

**Gemines**<sup>®</sup>

**Estudio Sucursales  
Chile Atiende.**

**FIN**

**Santiago , Marzo 2013**